

TESIS

PENGARUH KOMPETENSI DAN PENGEMBANGAN KARIER PETUGAS PENERBIT BPKB TERHADAP KINERJA PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Kasus Pada Ditlantas Polda Kalsel)

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh:

**KARTIKA INDAH YULIA APSARI
NIM: 2320318320034**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2025**

PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN

Tesis ini Disetujui Untuk Diujikan
11 Juli 2025

Pembimbing,



Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM
NIP 197807142003122002



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE., MM
NIP 197210102003122002

PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN

Lembar Persetujuan

Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Petugas Penerbit BPKB Terhadap Kinerja Pelayanan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Ditlantas Polda Kalsel)

Nama : KARTIKA INDAH YULIA APSARI
NIM : 2320318320034

Pembimbing,



Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM
NIP 197807142003122002



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE., MM
NIP 197210102003122002

Tanggal Lulus: 14 Juli 2025

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS

Hasil Penelitian Tesis ini Disetujui Untuk Diseminarkan
05 Juli 2025

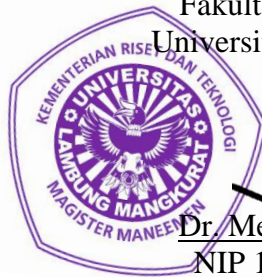
Pembimbing,



Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM
NIP 197807142003122002



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE., MM
NIP 197210102003122002

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PENGEMBANGAN KARIER
PETUGAS PENERBIT BPKB TERHADAP KINERJA PELAYANAN
DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DITLANTAS POLDA KALSEL)**

TESIS

OLEH

KARTIKA INDAH YULIA APSARI

NIM: 2320318320034

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal : 14 Juli 2025

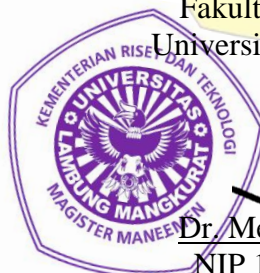
Pembimbing,



Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM
NIP 197807142003122002



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE., MM
NIP 197210102003122002

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Publikasi Ilmiah Ini Telah Diperiksa Dan Disetujui
Untuk Dipublikasikan Pada Jurnal Ilmiah

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Anisah', written over a horizontal line.

Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM
NIP 197807142003122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UJI PLAGIASI

Sertifikat

No. 39/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

KARTIKA INDAH YULIA APSARI

2320318320034

Judul Tesis

PENGARUH KOMPETENSI DAN PENGEMBANGAN KARIER PETUGAS PENERBIT BPKB TERHADAP KINERJA PELAYANAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA DITLANTAS POLDA KALSEL)

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Tugas Akhir dengan Indeks kurang dari 20%

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor No. 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 11 Juli 2025

Mengetahui,

Wakil Dekan I,

Dr. Muzdalifah, S.E., M.Si.
NIP. 19720410 199702 2 003

Koordinator Uji Plagiasi Pascasarjana FEB

Dr. Sri Maulida, S.E.Sy., M.E.I.
NIP. 19911112 202203 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Petugas Penerbit BPKB Terhadap Kinerja Pelayanan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Ditlantas Polda Kalsel)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 11 November 2024
Yang membuat pernyataan,



Kartika Indah Yulia Apsari
NIM. 2320318320034

ABSTRACT

Kartika Indah Yulia Apsari, The Influence of Competence and Career Development of BPKB Issuing Officers on Service Performance with Motivation as an Intervening Variable (Case Study on the South Kalimantan Regional Police Directorate). Hastin Umi Anisah (Supervisor).

Keywords: *Competence, Career Development, Service Performance, Motivation.*

The service of issuing the Motor Vehicle Owner's Book (BPKB) at the South Kalimantan Regional Police Directorate continues to face public complaints related to long queues, limited staff, and low service responsiveness, despite the Community Satisfaction Index consistently exceeding 89 for the period of 2021-2023. This condition highlights the need to enhance service performance by improving competencies, career development, and officer motivation. This study aims to analyze the influence of competence and career development on service performance, with motivation as an intervening variable.

The study used a quantitative method with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The research sample amounted to 41 BPKB issuing officers at the South Kalimantan Regional Police Directorate. Data collection was conducted using questionnaires, and model testing was performed using the SmartPLS 4.0 application.

The results showed that competence and career development had a significant effect on motivation, with an R-squared value of 0.872, indicating that these two variables can explain 87.2% of the variation in motivation. Motivation, competence, and career development also have a significant impact on service performance, with an R-squared value of 0.930. Motivation was proven to mediate the influence of competence and career development on service performance. These findings underscore the importance of enhancing competence, career development, and motivation to foster optimal performance in public services at the South Kalimantan Regional Police Directorate.

Banjarmasin, July 28, 2025

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd

NIP. 197710232001122003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 183/UN8.16/BS/2025

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
“, The Influence of Competence and Career Development of BPKB Issuing Officers on Service Performance with Motivation as an Intervening Variable (Case Study on the South Kalimantan Regional Police Directorate)” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Kartika Indah Yulia Apsari
Nim : 2320418320034
Jurusan/Fakultas : S2 Manajemen
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, July 28, 2025
Kepala



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Kartika Indah Yulia Apsari, Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Petugas Penerbit BPKB Terhadap Kinerja Pelayanan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Ditlantas Polda Kalsel). Hastin Umi Anisah (Pembimbing).

Pelayanan penerbitan *Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)* di Ditlantas Polda Kalimantan Selatan masih menghadapi keluhan masyarakat terkait antrean panjang, keterbatasan petugas, serta rendahnya responsivitas pelayanan, meskipun *Indeks Kepuasan Masyarakat* selama 2021–2023 konsisten di atas 89. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pelayanan melalui perbaikan kompetensi, pengembangan karier, dan motivasi petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan pengembangan karier terhadap kinerja pelayanan, dengan motivasi sebagai variabel intervening.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sampel penelitian berjumlah 41 orang petugas penerbit *BPKB* di Ditlantas Polda Kalimantan Selatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, dan pengujian model dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap motivasi dengan nilai *R-Square* sebesar 0,872, yang berarti 87,2% variasi motivasi dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Motivasi, kompetensi, dan pengembangan karier juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan nilai *R-Square* sebesar 0,930. Motivasi terbukti memediasi pengaruh kompetensi dan pengembangan karier terhadap kinerja pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi, pengembangan karier, dan motivasi untuk mendorong kinerja optimal dalam pelayanan publik di Ditlantas Polda Kalimantan Selatan.

Kata Kunci: *Kompetensi, Pengembangan Karier, Kinerja Pelayanan, Motivasi.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmatnya sehingga penyusunan karya ilmiah thesis yang berjudul *Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Petugas Penerbit BPKB Terhadap Kinerja Pelayanan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Ditlantas Polda Kalsel)*. Penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini. Selanjutnya dicuapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM sebagai Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr Hastin Umi Anisah, SE., MM sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulisan tesis ini.
4. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM sebagai ketua penguji tesis yang telah memberikan pengarahan serta perbaikan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Rifani, SE., MM sebagai anggota penguji tesis yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bantuan serta

kemudahan kepengurusan administratif selama penulisan dan penyusunan tesis.

7. Suami, anak anak, orang tua serta saudara-saudara yang telah memberikan doa serta motivasi dalam penyelesaian tesis.
8. Seluruh rekan-rekan Magister Manajemen yang saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama.

Diharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen Keuangan serta bermanfaat bagi adik-adik junior yang akan menempuh pendidikan pascasarjana program studi Magister Manajemen.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, 20 Maret 2025



Kartika Indah Yulia Apsari
NIM. 2320318320034

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN	i
PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN.....	ii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
SERTIFIKAT UJI PLAGIASI.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1. Kompetensi.....	12
2.1.2. Pengembangan Karier.....	20
2.1.3. Motivasi	27
2.1.4. Kinerja Pelayanan.....	37
2.1.5. Keterkaitan Kompetensi terhadap Pengembangan Karier Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	48
2.1.6. Keterkaitan Kompetensi terhadap Motivasi Kerja Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	50
2.1.7. Keterkaitan Kompetensi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	51
2.1.8. Keterkaitan Pengembangan Karier terhadap Motivasi Kerja Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	53
2.1.9. Keterkaitan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	55
2.1.10. Keterkaitan Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	57

2.1.11. Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening dalam Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pelayanan.....	59
2.2 Penelitian Terdahulu.....	60
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA.....	67
3.1. Kerangka konseptual	67
3.2. Hipotesis Penelitian	70
3.2.1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	70
3.2.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Motivasi Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	72
3.2.3. Pengaruh Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	73
3.2.4. Pengaruh Pengembangan Karier terhadap Motivasi Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	75
3.2.5. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	77
3.2.6. Pengaruh Mediasi Motivasi terhadap Pengaruh antara Kompetensi dan Kinerja Pelayanan.....	78
3.2.7. Pengaruh Mediasi Motivasi terhadap Pengaruh antara Pengembangan Karier dan Kinerja Pelayanan	80
BAB IV METODE PENELITIAN	84
4.1. Jenis dan Tempat Penelitian	84
4.1.1. Jenis Penelitian	84
4.1.2. Tempat Penelitian	84
4.2. Unit Analisis	85
4.3. Populasi dan Ukuran Sampel.....	85
4.4. Metode Pengambilan Sampel	86
4.5. Pengukuran Variabel	87
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	87
4.6.1. Identifikasi Variabel Penelitian	88
4.6.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	89
4.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	95
4.7.1. Uji Validitas.....	95
4.7.2. Uji Reliabilitas.....	96
4.8. Teknik Pengumpulan Data	97
4.8.1 Kusioner.....	97
4.8.2 Dokumentasi.....	98
4.9. Metode Analisis Data	98
4.9.1 Analisis Deskriptif.....	99
4.9.2 <i>Partial Least Square</i>	102
4.10. Pengujian Hipotesa	107
4.10.1. Uji t-statistik	108
4.10.2. <i>P-value</i>	108
BAB V HASIL DAN ANALISIS	109

5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	109
5.1.1.	Profil Direktorat Lalu Lintas Polda Kalimantan Selatan.	109
5.1.2.	Layanan Penerbitan BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	110
5.1.3.	Sumber Daya Manusia di Unit Penerbitan BPKB	111
5.1.4.	Layanan Penerbitan BPKB di Ditlantas Polda Kalimantan Selatan	112
5.2.	Karakteristik Responden Penelitian	116
5.2.1.	Berdasarkan Usia.....	116
5.2.2.	Berdasarkan Lama Bekerja.....	117
5.2.3.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	118
5.2.4.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	119
5.2.5.	Berdasarkan Status Pernikahan.....	120
5.3.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	122
5.3.1.	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kompetensi	123
5.3.2.	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Pengembangan Karier	125
5.3.3.	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Motivasi	128
5.3.4.	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan	130
5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	134
5.4.1.	Uji <i>Outer Model</i>	134
5.4.2.	Uji <i>Inner Model</i>	140
5.5.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	143
5.5.1.	Hasil Model Secara Parsial atau Langsung	144
5.5.2.	Hasil Model Secara Tidak Langsung.....	146
5.5.3.	Total Hasil Pengujian Model	147
5.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	148
5.6.1.	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	148
5.6.2.	Pengaruh Kompetensi terhadap Motivasi Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	150
5.6.3.	Pengaruh Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	151
5.6.4.	Pengaruh Pengembangan Karier terhadap Motivasi Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	152
5.6.5.	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	153
5.6.6.	Pengaruh Mediasi Motivasi terhadap Pengaruh antara Kompetensi dan Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel	155
5.6.7.	Pengaruh Mediasi Motivasi terhadap Pengaruh antara Pengembangan Karier dan Kinerja Pelayanan Petugas Penerbit BPKB di Ditlantas Polda Kalsel.....	156
5.7.	Implikasi Hasil Penelitian.....	157
5.7.1.	Implikasi Teoritis.....	157
5.7.2.	Implikasi Manajerial.....	163
5.8	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya...	165

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	167
6.1 Kesimpulan.....	167
6.2 Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA	170
LAMPIRAN.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan BPKB di Ditlantas Polda Kalsel Tahun 2021-2023.....	2
Tabel 4.2 Skor Item Instrumen.....	87
Tabel 4.3 Pengembangan Instrumen Penelitian	94
Tabel 4.4 Jenis Uji Validitas dan Kriterianya	95
Tabel 4.5 Jenis Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.6 Klasifikasi Kategori Penilaian	102
Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	116
Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	117
Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	118
Tabel 5.10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	119
Tabel 5.11 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	121
Tabel 5.12 Klasifikasi kategori penilaian jawaban responden.....	122
Tabel 5.13 Hasil Responden Terhadap Variabel Kompetensi	123
Tabel 5.14 Hasil Responden Terhadap Variabel Pengembangan Karier	126
Tabel 5.15 Hasil Responden Terhadap Variabel Motivasi	128
Tabel 5.16 Hasil Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan	130
Tabel 5.18 Hasil Uji Convergent Validity (Loading Factor)	135
Tabel 5.20 Hasil Uji Convergent Validity (Average Variance Extracted)	137
Tabel 5.21 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	138
Tabel 5.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	139
Tabel 5.23 Hasil R-Squared.....	140

Tabel 5.24 Hasil F-Square.....	140
Tabel 5.25 Hasil Uji Path Coefficients	144
Tabel 5.26 Hasil Uji Specific Indirect effects	146
Tabel 5.27 Hasil Uji Total Effects	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	69
Gambar 4.2 Indikator dari Variabel Kompetensi (X1)	90
Gambar 4.3 Indikator dari Variabel Pengembangan Karir (X2).....	91
Gambar 4.4 Indikator dari Variabel Motivasi (Z).....	91
Gambar 4.5 Indikator dari Variabel Kinerja Pelayanan (Y)	92
Gambar 4.6 Model Penelitian Keseluruhan	93
Gambar 5.3 Hasil Uji Evaluasi Model	143
Gambar 5.4 Hasil Uji Metode Bootstrapping	144

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Critikal Review Jurnal.....	178
Lampiran II Kuesioner (Instrumen Penelitian)	192
Lampiran III Pedoman Dokumentasi	198
Lampiran IV Tabulasi Data Responden dan Kuesioner.....	199
Lampiran V Hasil Perhitungan SmartPLS 4.0	203