

Daftar Pustaka

Buku :

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, M. Ma'ruf. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afandi, P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator Cetakan ke-1. Zanafa Publishing. Riau
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa, 2018, Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif.
- Arif Yusuf Hamali. 2016. Pemahaman manajemen sumberdaya mausia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Servive.
- Dra. Umi Farida, MM. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia II. Ponorogo: umpo press.
- Fahmi, Irham. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2000, Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategik, Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanggraeni, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.

- Hasibuan, H. Malayu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, H. Malayu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Levis, L. R. (2013). Metode Penelitian Perilaku Petani. Yogyakarta: Ledalero.
- M. Kadarisman. 2012. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar A.A. 2007. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. Human Resource Management. Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbin, P. Stephen, Mary Coulter. 2014. Management. Twelfth Edition. United States : Pearson Education Limited.
- Robbins, Stephen. P. 2003. *Teori Organisasi, Struktur Desain dan Aplikasi, Edisi Ketiga*, Jakarta; Penerbit: Arcan.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2012. *Organizational Behaviour* Fifteenth Edition. USA: Pearson Education Limited.
- Rusdy A. Rivai. 2019. Manajemen. Palembang: Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Sastrohadiwiryo, 2012, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, edisi. 2, Bumi Aksara Jakarta.
- Sedarmayanti. 2014. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.

- Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Torang, Dr.Syamsir.2014.*Organisasi dan Manajemen*.Bandung: ALFABETA
- Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan: (Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian)*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Thesis, Jurnal dan Artikel :

- Dian Aditianto, 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Mutasi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Melalui Komitmen Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero)*. Jurnal, <https://journal.univpancasila.ac.id>
- Dewi Nurcahyani (2017), *Pengaruh Mutasi Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Semangat Kerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Semarang)*.
- Eka Nurayda 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan*. <https://repository.unipra.ac.id/24/1/TESES-EKA%20BAB%2016.pdf>
- FoEh John EHJ., & Papote, E. 2021. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Ditlintas Kepolisian Daerah NTT*. ULTIMA Management-Jurnal Ilmu Manajemen. Jakarta.
- FoEh John EHJ., Meutia, K. I. & Basuki, R. 2021. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan RSUD S. K. Lerik Kota Kupang*. Jurnal Kajian Ilmiah, Ubhara Jaya. Jakarta.
- Hasibuan, A. E, & Afrizal. 2019. *Analisis Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara*. JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba. Pangkal Pinang.
- I Made Surata dan Wayan Arya Paramarta, 2017. *Pengaruh Kebijakan Mutasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja Pegawai Pada Bagian Administrasi Umum Dan Keuangan Di Politeknik Negeri Bali*. Jurnal, <https://ojs.pnb.ac.id>
- Muhammad Haikal Misbahuddin Azzuhri, 2016. *Pengaruh Promosi dan Mutasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Taspen Persero Cabang Malang*.
- Ndolu Hana Leolulu. 2016. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang*.
- Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana, Made Subudi, 2015, *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. Jurnal : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/14189>

- Nizami Lubis dan Mhd Awliya Farhan, 2021. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUP H Adam Malik. Jurnal, <https://jurnal.pancabudi.ac.id>
- Nova Hari Santhi, Widya Hartati, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong), Jurnal, <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jhm/article/view/3263>
- Reiny Irianti Poetri (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya.
- Reni Larasati. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Empiris pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul). Indonesia Onesearch : Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sanjaya Rido. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesisir Barat). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Saputri, R. 2021. Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kabupaten Luwu. Luwu.
- Sukmaida dan Ekakomalasari. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
- Widhayani Puri S dan Utama Wisnu W 2020. Pengaruh Mutasi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. Cipta Aneka Selera Indonesia. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. <https://jurnal.unipasby.ac.id>
- Yunita Irene Jossuha, Endo Wijaya Kartika, Agung Hariyanto Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya.
- Vanjery MD Dicky Ary. 2016. Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Biro Umum Sekretariat Jendral Kementerian Dalam Negeri.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johannes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 135/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Mardiana Henderika Medah
NIM : 811212011 MM
Fakultas/Prodi : FEB/Magister Manajemen
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Stanis Man, SE.,M.Si
2. Daniel Taolin, SE.,M.Si
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi, Mutasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **21 (Dua Puluh Satu) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 07 Februari 2024

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk

Lampiran 1. Kuisisioner

KUISISIONER

**Dalam rangka melakukan penelitian tesis dengan judul
“Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang“,
Maka diharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab daftar pertanyaan
yang telah disediakan oleh peneliti.**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Dengan Hormat,

Bersama surat ini, peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan terlampir yang berkaitan dengan judul yang sedang diteliti oleh peneliti.

Sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah, maka nama Bapak/Ibu tidak perlu mencantumkan nama dalam mengisi kuisisioner. Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, maka peneliti mengucapkan limpah terima kasih.

Hormat Saya

(Mardiana Henderika Medah)

No. Responden

| | |
|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|

IDENTITAS RESPONDEN :

Jenis kelamin : Pria Wanita
Pendidikan Terakhir : SMA D-3 S1 S2
Lama Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang :
: +1 Thn +3 Thn +5 Thn +10 Thn

Beri tanda \surd (check point) pada kolom yang disediakan

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Jawablah pertanyaan berikut ini seobyektif mungkin
2. Pilih salah satu jawaban yang tepat menurut anda
3. Beri tanda \surd (check point) pada kolom yang disediakan

| Jawaban | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Sangat Setuju (SS) | Setuju (S) | Ragu-Ragu (RR) | Tidak Setuju (TS) | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Jawaban yang diberikan harus sesuai dengan kenyataan yang ada dan sesuai dengan hati nurani masing-masing responden.

Motivasi (Variabel X₁)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Apakah gaji/pendapatan yang Bapak/Ibu terima cukup? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Apakah Bapak/Ibu pernah menerima tambahan biaya lembur sesuai harapan? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3. | Apakah menurut pendapat Bapak/Ibu, pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi sesuai peraturan yang berlaku? | | | | | |
| 4. | Apakah Bapak/Ibu sering bekerja hingga melebihi jam keluar kantor? | | | | | |
| 5. | Apakah Bapak/Ibu sering bekerja sama dalam tim dalam menyelesaikan pekerjaan? | | | | | |

Mutasi (Variabel X₂)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Apakah Bapak/Ibu memahami tugas pokok dari pekerjaan yang dikerjakan? | | | | | |
| 2. | Apakah Bapak/Ibu memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan peralatan yang mendukung pekerjaan? | | | | | |
| 3. | Apakah Bapak/Ibu selalu berpedoman pada aturan dalam mengerjakan pekerjaan? | | | | | |

Kualitas Pelayanan (Variabel X₃)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Apakah Bapak/Ibu andal dalam memberikan informasi kepada masyarakat? | | | | | |
| 2. | Apakah Bapak/Ibu tanggap dalam memberikan pelayanan? | | | | | |
| 3. | Apakah Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan sudah peduli dan ramah terhadap masyarakat? | | | | | |

Kinerja (Variabel Y₁)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Apakah Bapak/Ibu memiliki ketrampilan yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan? | | | | | |
| 2. | Apakah Bapak/Ibu selalu mengerjakan tugas dengan teliti? | | | | | |
| 3. | Apakah Bapak/Ibu selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan? | | | | | |
| 4. | Apakah Bapak/Ibu Selalu hadir tepat waktu dalam bekerja? | | | | | |
| 5. | Apakah Bapak/Ibu mampu mengambil keputusan secara efektif, | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | baik berdasarkan pengalaman langsung maupun pengalaman tidak langsung? | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Kepuasan Kerja (Variabel Y₂)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Apakah ruangan kerja Bapak/Ibu terasa nyaman? | | | | | |
| 2. | Apakah rekan kerja Bapak/Ibu saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan? | | | | | |
| 3. | Apakah rekan kerja Bapak/Ibu memberikan solusi ketika terjadi kendala dalam bekerja? | | | | | |
| 4. | Apakah menurut Bapak/Ibu beban kerja yang diberikan terlalu berat sehingga harus dikerjakan lebih dari satu orang untuk satu jenis pekerjaan? | | | | | |

Terima Kasih Atas Kerja Samanya

Tuhan Memberkati

Lampiran 2.

HASIL KUISIONER

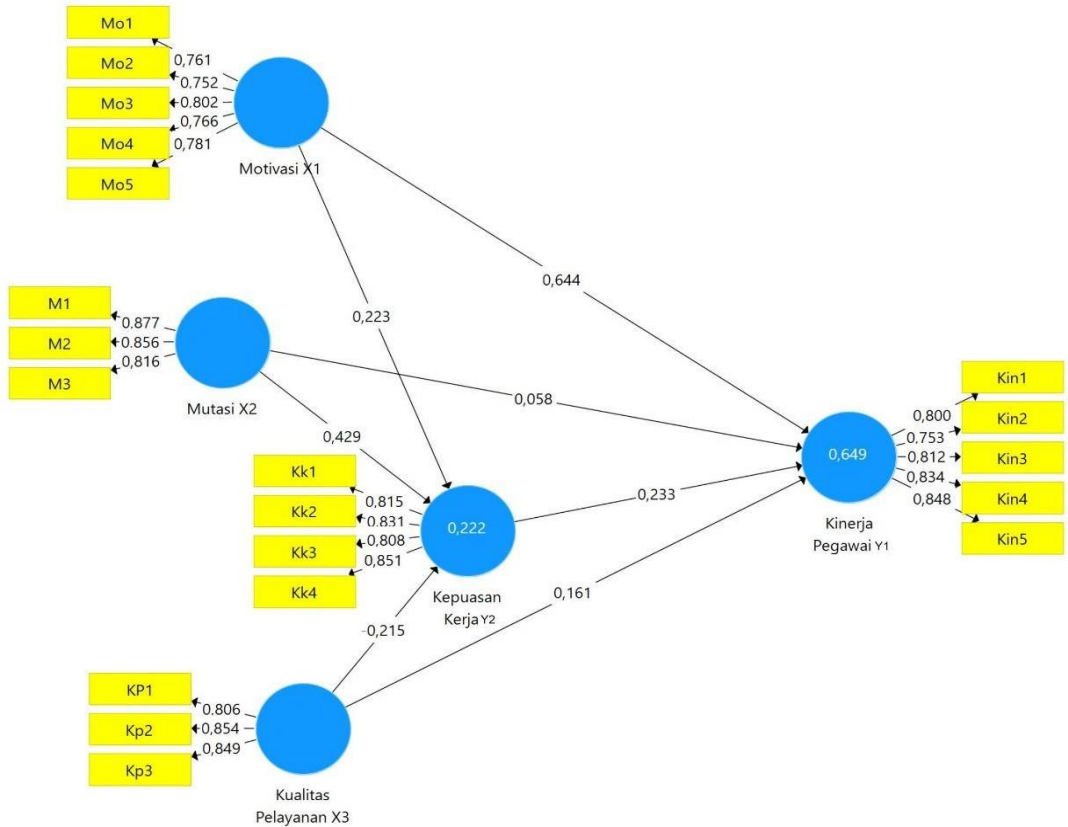
| | MOTIVASI | | | | | MUTASI | | | KULITAS PELAYANAN | | | KEPUASAN KERJA | | | | KINERJA PEGAWAI | | | | |
|----|----------|-----|-----|-----|-----|--------|----|----|-------------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----|-----------------|------|------|------|------|
| | Mo1 | Mo2 | Mo3 | Mo4 | Mo5 | M1 | M2 | M3 | KP1 | Kp2 | Kp3 | Kk1 | Kk2 | Kk3 | Kk4 | Kin1 | Kin2 | Kin3 | Kin4 | Kin5 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 8 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 11 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 12 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 15 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 34 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 38 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 39 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 |
| 42 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 43 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 55 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 58 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 59 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 62 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 67 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 68 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Σ | 285 | 268 | 279 | 272 | 267 | 267 | 265 | 274 | 284 | 286 | 277 | 203 | 177 | 169 | 171 | 264 | 264 | 258 | 272 | 240 |
| $\bar{X} \text{ Ps - p}$ | 4.13 | 3.88 | 4.04 | 3.94 | 3.87 | 3.87 | 3.84 | 3.97 | 4.12 | 4.14 | 4.01 | 2.94 | 2.57 | 2.45 | 2.48 | 3.83 | 3.83 | 3.74 | 3.94 | 3.48 |
| $(\bar{X} \text{ Ps - p})/5$ | 0.83 | 0.78 | 0.81 | 0.79 | 0.77 | 0.77 | 0.77 | 0.79 | 0.82 | 0.83 | 0.80 | 0.59 | 0.51 | 0.49 | 0.50 | 0.77 | 0.77 | 0.75 | 0.79 | 0.70 |
| Ps - p | 82.61 | 77.68 | 80.87 | 78.84 | 77.39 | 77.39 | 76.81 | 79.42 | 82.32 | 82.90 | 80.29 | 58.84 | 51.30 | 48.99 | 49.57 | 76.52 | 76.52 | 74.78 | 78.84 | 69.57 |
| Rata-Rata | 79.48 | | | | | 77.87 | | | 81.84 | | | 52.17 | | | | 75.25 | | | | |

Lampiran 3. Uji Outer Model



Lampiran 4. CONSTRUCT RELIABILITY DAN VALIDITY

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|-------------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Kepuasan Kerja (Y2) | 0.846 | 0.856 | 0.896 | 0.683 |
| Kinerja Pegawai (Y1) | 0.869 | 0.876 | 0.905 | 0.656 |
| Kualitas Pelayanan (X3) | 0.792 | 0.818 | 0.875 | 0.7 |
| Motivasi (X1) | 0.831 | 0.834 | 0.881 | 0.597 |
| Mutasi (X2) | 0.81 | 0.833 | 0.887 | 0.723 |

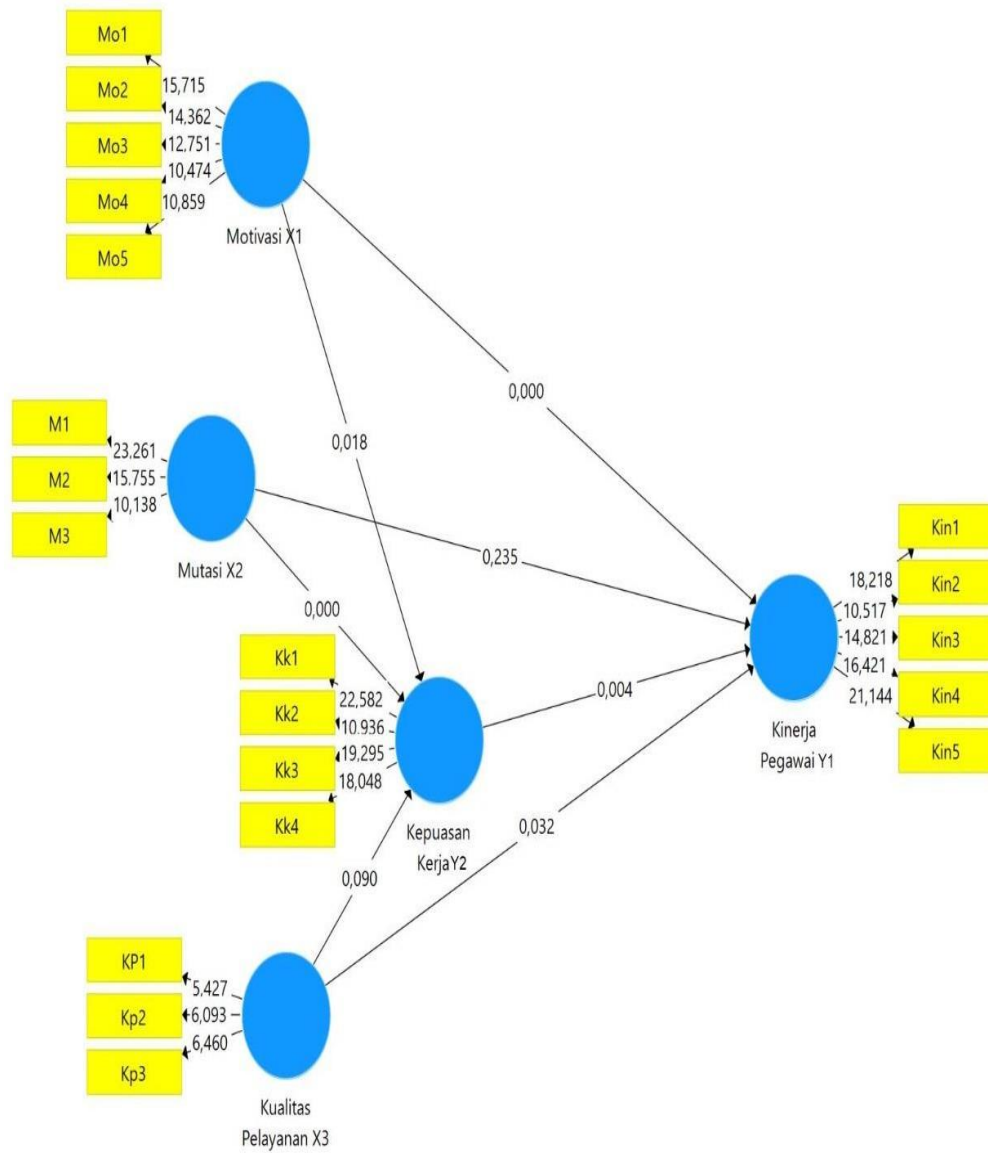
Lampiran 5. Nilai Outer Model

| | Kepuasan Kerja (Y2) | Kinerja Pegawai (Y1) | Kualitas Pelayanan (X3) | Motivasi (X1) | Mutasi (X2) |
|------|---------------------|----------------------|-------------------------|---------------|--------------|
| KP1 | | | 0.806 | | |
| Kin1 | | 0.8 | | | |
| Kin2 | | 0.753 | | | |
| Kin3 | | 0.812 | | | |
| Kin4 | | 0.834 | | | |
| Kin5 | | 0.848 | | | |
| Kk1 | 0.815 | | | | |
| Kk2 | 0.831 | | | | |
| Kk3 | 0.808 | | | | |
| Kk4 | 0.851 | | | | |
| Kp2 | | | 0.854 | | |
| Kp3 | | | 0.849 | | |
| M1 | | | | | 0.877 |
| M2 | | | | | 0.856 |
| M3 | | | | | 0.816 |
| Mo1 | | | | 0.761 | |
| Mo2 | | | | 0.752 | |
| Mo3 | | | | 0.802 | |
| Mo4 | | | | 0.766 | |
| Mo5 | | | | 0.781 | |

Lampiran 6. R SQUARE

| | R Square | R Square Adjusted |
|----------------------|----------|-------------------|
| Kepuasan Kerja (Y2) | 0.222 | 0.186 |
| Kinerja Pegawai (Y1) | 0.649 | 0.628 |

Lampiran 7. Uji Inner Model



Lampiran 8. Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------|
| Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.233 | 0.224 | 0.086 | 2.702 | 0.004 |
| Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y1 | -0.215 | -0.198 | 0.16 | 1.344 | 0.090 |
| Kualitas Pelayanan X3 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.161 | 0.17 | 0.086 | 1.863 | 0.032 |
| Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2 | 0.223 | 0.229 | 0.106 | 2.097 | 0.018 |
| Motivasi X1 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.644 | 0.652 | 0.072 | 8.908 | 0.000 |
| Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2 | 0.429 | 0.439 | 0.108 | 3.981 | 0.000 |
| Mutasi X2 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.058 | 0.056 | 0.08 | 0.722 | 0.235 |

Lampiran 9. Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1 | -0.05 | -0.047 | 0.044 | 1.147 | 0.126 |
| Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.052 | 0.05 | 0.028 | 1.836 | 0.033 |
| Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1 | 0.1 | 0.1 | 0.049 | 2.043 | 0.021 |