**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,**

**KOMPETENSI UMUM DOSEN, DAN KOMPETENSI KHUSUS DOSEN TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF, SERTA IMPLIKASINYA PADA KINERJA DOSEN**

**DENGAN SERTIFIKASI DOSEN SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**(SURVEI PADA PRODI S-1 MANAJEMEN YANG TERAKREDITASI A DAN B PADA UNIVERSITAS SWASTA**

**DI WILAYAH METROPOLITAN BANDUNG RAYA)**

**Oleh:**

**SUMEIDI KADARISMAN**

**NPM: 159010040**

**ARTIKEL**

****

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar, Tirta Siak dan Tirta Indragiri adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan dan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan. Seberapa besar pengaruh kualitaspelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive* dan *explanatory research.* Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *cross sectional* dan Teknik pengolahan data menggunakan analisis *StructuralEquation Model* (SEM).

Berdasarkan analisis hasil penelitian, diperoleh temuan sebagai berikut : kualitas pelayanan, kinerja distribusi, orientasi pelanggan dan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan berada pada kriteria baik menuju sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 62,67 %, Tirta Siak sebesar 67,68% dan padaTirta Indragiri sebesar 58,28%. Kinerja distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 0,35 %, Tirta Siak sebesar 8,62% dan pada Tirta Indragiri sebesar 6,08%. Orientasi pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 0,44%, Tirta Siak sebesar 6,10% dan pada Tirta Indragiri sebesar 6,56%. Sedangkan pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kinerja distribusi, dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kampar sebesar 62,93%, pada Tirta Siak sebesar 59,15%. Dan padaTirta Indragiri sebesar 65,93 %.

Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dimana pada PDAM Tirta Kampar sebesar 74,00%, Tirta Siak sebesar 88,31% dan pada Tirta Indragiri sebesar 78,00 %.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Distribusi, Orientasi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan

**ABSTRAC**

*The objective of this research conducted at Region Corporate Water Tirta Kampar, Tirta Siak and Tirta Indragiri Riau Province is to analize know how about : Service quality, performance distribution, customer orientation, the influence of customer satisfaction. He influence on the customer satisfactionor impact of corporate image.*

*Descriptive and explanatory research was used as the methodology forv this research. The method used for data collection was cross sectional and as tabulation method of data a Structural Equation Model (SEM).*

*Basedon the analysis of the result obtained the following fonding :Service quality, performance distribution, customer orientation, customer satisfaction and corporate image is in good criteria to very good. Service quality have contribution to customer satisfaction in amount 62,67% (PDAM Tirta Kampar), 67,68% (PDAM Tirta Siak) and 58,28% (PDAM Tirta Indragiri). Distribution performance have contribution to customer satisfaction in amount 0,35% (PDAM Tirta Kampar), 8,62% (PDAM Tirta Siak) and 6,08% (PDAM Tirta Indragiri). Cusomer orientation have contribution to customer satisfaction in amount 0,44% (PDAM Tirta Kampar), 6,10% (PDAM Tirta Siak) and 6,56% (PDAM Tirta Indragiri). All variable independen have contribution to customer satisfaction in amount 62,93% (PDAM Tirta Kampar), 59,15% (PDAM TirtaSiak) and 65,93% (PDAM Tirta Indragiri).*

*Cusomer satisfaction have contribution to corporate image in amount 74,00% (PDAM Tirta Kampar), 88,31% (PDAM TirtaSiak) and 78,00% (PDAM Tirta Indragiri).*

*Keyword : Service quality, performance distribution, customer orientation, customer satisfaction, corporate image*

**DAFTAR PUSTAKA**

**I. Buku dan Jurnal**

Adikara. (2018). *Teknologi Informasi dan Komunikasi.* Malang: Computer Science, University Of Brawijaya.

Ahmad Izzoh. (2014). The Impact Of Competencies In Improving The Organization Commitment Of Employees In Mutah University in Jordan. *4*(8).

Ahmad Izzoh. (2014). The Impact Of Core Competencies In Improving The Organizational Commitment Of Employees In Mutah University in Jordan. *4*(8).

Amir Sadeghi. (2013). The Role Of Transformational Leadership Style In Enhancing Lecturers' Job Satisfaction. *4*(8).

Ana Sriekananingsih. (2015). The Effect Of Competence and Motivation and Cultural Organization Towards Organizational Commitment and Performance on State Univrsity Lecturers In East Kalimantan. *7*(17).

Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Armadi. (2011). *Pengaruh Kepemimpinan Visioner, Motivasi Kerja, Kompetensi Terhadap Afeksi Komitmen dan Kepuasan Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan Perum Bulog Divre Cirebon.* Bandung : Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Pasundan.

Azhar. (2017). *Metodologi Penelitian .* Bandung: Doktor Ilmu Manajemen, UNPAS, .

Aziz. (2016). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi.* Yogyakarta: Gava Media.

Bay Masruri. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Sekolah, Kompetensi Guru, Motivasi Guru Terhadap Budaya Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Guru SMK Negeri di Kota Tangerang.* Bandung : Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan .

Bohorquez. (2014). *Organizational commitment andLeadership in Higher Education Institutions* (Vol. 1). Bogota, Kolombia: Universitas North Central, Bogota, Kolombia.

Budiana. (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pembelajaran Bagi Guru SMPN 2 Kawali Desa Citeureup Kabupaten Ciamis. *Dharmakarya: Jurnal Aolikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 59-62.

Cepi. (2015). *Perilaku Organisasi.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Cepi Riyana. (2018). *Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) Dalam Pendidikan.* Jakarta: Learning Innovation.

Dzikite. (2017). Lecturers' Competencies In ICT For Effective Implementation Of ICT.Integrated Teaching and Learning In Textiles and Clothing Degree Programmes. *International Journal Of Educational Sciences*, 61-68.

Engkus Kuswarno. (2018). *Peningkatan Mutu Karya Ilmiah Dosen Menuju Publikasi Terindeks Scopus.* Jakarta: Tim Sertifikasi Pendidik Untuk Dosen Kemenristek Dikti.

Enock Ondari. (2016). Influence Of Transformational Leadership On Discipline Management and Academic Performance Of Student Nurses In Kenya Medical Training Colleges in Kenya. *6*(5).

Erni. (2017). *Pengantar Manajemen.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

George Allen. (2016). The Role servant Leadership and Transformational Leadership in Academic Pharmacy. *80*(7).

Ghozali . (2014). *Model Persamaan Struktural (SEM ) Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.* Semarang: Program S-3 Ilmu Ekonomi, UNDIP, Semarang.

Gibson. (2012). *Organizations.* New York: Mc Graw-Hill Irwin.

Hafiz. (2017). Relationship Between Organizational Commitment and Employee Performance Evidence From Bank Sector Of Lahore, Punjab, Pakistan. *1*(7).

Hairudin. (2017). Motivation, Competence and Organizational Commitment's Effect On Lecturers' Job Satisfaction and Job Performance. *6*(3).

Haryono Edi Hermawan. (2014). *Pengaruh Peran Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi, Kecerdasan Emosional Terhadap Etos Kerja Anggota DPRD Provinsi Banten.* Bandung : Disertasi Doktor Ilmu Manajemen .

Heru Riyadi. (2016). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Kompetensi TerhadapKepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Pariwisata di Jawa Barat.* Bandung : Disertasi Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Pasundan .

Ijeoma. (2010). ICT Competencies among Academic Staff In Universities in Cross Rivers State, Nigeria. *Computer and Information Science*, 109-115.

Ishak Runi. (2017). Influence Learship, Motivation, Competence, Commitment To Satisfaction and Performance Lecturer At Private Higher Education Kopertis Region IX in South Sulawesi Privince. *19*(7).

Jamilah Othman. (2013). Does Transformational and Transactional Leadership Style Predict Organizational Commitment Among Public University Lecturers In Nigeria. *9*(1).

Joel Tham Kah Marn. (2012). The Impact Of Transformational Leadership Practises On Job Satisfaction Of PHEI Lecturers. *3*(2).

Justin. (2016). Assesment Of MathematicsLecturers' Competencies in Application Of ICT In Mathematics Instruction InTertiary Institutions. *Global Journal Of Pure and Applied Mathematics*, 3701-3726.

Justin Batch. (2014). Academic Administrator Leadership Styles and The Impact On Faculty Job Satisfaction. *2*(2).

Khan. (2018). *ICT Competency Standards For Teachers.* Paris: United Nations Educational, Scientifics and Cultural Organizations.

Kuswandi. (2015). Effects Of Transformational Leadership, Personal Value, Job Satisfaction Pn Lecturer Performance. *VI*(2).

Lotunani. (2013). The Effect Of Competence On Commitment , Performance and Satisfaction With Reward As Moderating Variable. *2*.

Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Rosdakarya.

.

Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja .* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mulyadi. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan.* Bandung: Alfabeta.

Mulyasa. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

............. (2013). *Uji Komptensi dan Penilaian Kinerja Guru.* Bandung : Remaja Rosda Karya.

Mustari. (2014). *Manajemen Pendidikan.* Jakarta: Raja Grafindo.

Northouse. (2013). *Kepemimpinan .* Jakarta: Indeks.

Nuraeni. (2016). The Post Certification Performance Of Mathematics Teachers. *6*(2).

Nuryaman. (2015). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis.* Bandung: Ghalia Indonesia.

.

Priadana. (2017). *Metodologi Penelitian.* Bandung : Doktor Ilmu Manajemen , Unpas , Bandung .

Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan. (2017). *Buku Pedoman Format Penulisan Disertasi.* Bandung: Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan.

Robbins. (2015). *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salemba Empat.

Ros Intan Safinas Munir. (2012). Relationship Between Transformational Leadership and Employees' Job Satisfaction Among The Academic Staff. *4*(4).

Ruhiyat Syahidin. (2016). *Analisis Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Komitmen, Kompetensi Dokter Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Serta Implikasinya Pada Kinerja Dokter di Rumah Sakit Tipea Jaminan Kesehatan Nasional.* Bandung: Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Pasundan.

Sairin. (2015). *Himpunan Peraturan Pendidikan Tinggi.* Jakarta: Yrama Widya.

Sameh Adel Abdo Saeed. (2013). New Leadership Style and Lecturers' Commitment In Yemen Higher Education Institution. *2*(3).

Sani. (2012). The Impact Of Transformastional Leadership AndOrganizational Commitment On Job Performance With Among Lecturers Of Faculty In The Islamic Maulana Malik Ibrahim Malang University: The Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behavior. *4*(4).

Santoso. (2011). *Buku Pedoman Sertifikasi Pendidik Untuk Dosen.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi , Kementrian Pendidikan Nasional.

............... (2014). *Pedoman Operasional Penilaian Angka Kredit Kenaikan Pangkat /Jabatan Akademik Dosen.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi , Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan .

Schermerhorn. (2011). *Organizational Behavior.* Ohio: Wileyplus.com.

Selamat. (2013). Rekindle Teacher's Organizational Commitment : The Effect Of Transformational Leadership Behavior. *iii*(11).

Setyo Harsono. (2013). *Kompetensi, Motivasi, Anggaran, Sarana dan Prasarana, Teknologi dan Informasi (Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen dan Implikasinya Pada Kesejahteraan Dosen di Lembaga Pendidikan Pelayaran di DKI Jakarta.* Bandung : Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen, Unpas.

Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengemabngan SDM.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung : Alfabeta.

Suharsaputra. (2015). *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi.* Bandung: Refika Aditama.

Sukmadi. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen.* Bandung: Humaniora.

Sutrisno. (2013). *Budaya Organisasi.* Jakarta: Kencana Prenada Media .

Sutrisno. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Temesgen Teshome. (2011). The Relationship Betwen Leadership Styles and Employee Commitment In Private Higher Education Institutions At Adis Ababa City. *II*(3).

Thoha. (2014). *Perilaku Organisasi. Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Titisari. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.* Jember: Mitra Wacana Media.

Umam. (2012). *Manajemen Organisasi.* Bandung: Pustaka Setia.

Usman. (2015). *Manajemen. Teori, Praktik dan Riset Pendidikan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyudin. (2017). Head Master Leadership and Teacher Competence In Increasing Student Achievement In School. *10*(3).

sWibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Jakara: Salemba Empat.

Xiaocheng. (2010). *Performance Measurement In Universities.* Enschede, Netherlands: University Of Twente.

Yazidu. (2016). Role Of ICT In Teaching and Learning . Influence Of Lecturers On Undergraduates In Tanzania. *Science Domain International, Advance In Research*, 1-11.

Yu Bo. (2013). The Influence Study of Transformational Leadership in University On Teachers' Organizational Commitment . *3*(2).

Yulk. (2015). *Kepemimpinan dalam Organisasi.* Jakarta: Indeks.

## 