

**TESIS**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA PEGAWAI  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DI ERA PANDEMI**



Diajukan Oleh :

**AULIA ADI PRIBADI**

**NIM: 1262000036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA PEGAWAI  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DI ERA PANDEMI**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Guna mencapai gelar Magister Manajemen**



diajukan oleh:

**AULIA ADI PRIBADI**

**NIM 1262000036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA PEGAWAI  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DI ERA PANDEMI**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Guna mencapai gelar Magister Manajemen**



diajukan oleh:

**AULIA ADI PRIBADI**

**NIM 1262000036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA PEGAWAI  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DI ERA PANDEMI**

**TESIS**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Dalam Program Studi Magister Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

diajukan oleh:

**AULIA ADI PRIBADI**

**NIM 1262000036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

## TESIS


### **PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR DI ERA PANDEMI**

diajukan oleh:

**AULIA ADI PRIBADI**  
NIM 1262000036

Disetujui untuk diuji :  
Surabaya, 23 Juni 2022

Pembimbing I : **Prof. Dr. drg. Ida Aju**  
**Brahmasari, Dipl. DHE, MPA**

  
(.....)

Pembimbing II : **Dr. Ida Aju Brahma Ratih, M.M**

  
(.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**TESIS**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KINERJA PEGAWAI  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DI ERA PANDEMI**

diajukan oleh:

**AULIA ADI PRIBADI**

NIM 1262000036

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan lulus pada ujian tesis Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal 02 Juli 2022

Ketua : **Prof. Dr. drg. Ida Aju  
Brahmasari, Dipl. DHE., MPA.**



Anggota : **Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM.**



Anggota : **Dr. Ida Bagus Cempena, MM.**



Dekan

**Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA**

20220.93.0319

## LEMBAR PERNYATAN PERSETUJUAN

### KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Adi Pribadi  
NIM : 1262000036  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)* atas karya saya yang berjudul: **PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR DI ERA PANDEMI.**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 12 Juli 2022

Yang  
Menvatakan



Aulia Adi Pribadi

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Adi Pribadi

NIM : 1262000036

AlamatRumah : Jl. Karah Tama Asri B No. 6, Kel Karah, Kec Jambangan Surabaya.

menyatakan bahwa Tesis yang saya buat ini untuk memenuhi pemyaratan kelulusan studi program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

**“PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR DI ERA PANDEMI”**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan menjadi tanggung jawab pembimbing dan/atau pengelola fakultas tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai hukuman atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapapun.

Surabaya, 27 Juni 2022

Hormat Saya



Aulia Adi Pribadi



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *robbil 'alamin*, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan ridho-nya, sehingga Penelitian tesis penulis yang berjudul “PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR DI ERA PANDEMI” dapat diselesaikan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat dalam mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. drg. Ida Aju Brahmasari, Dipl. DHE., MPA sebagai pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan perhatian dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Ida Aju Brahma Ratih, M.M sebagai pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan perhatian memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Siti Mujanah, MBA sebagai ketua program studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Para dosen program studi Magister Manajemen angkatan 54 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu kepada penulis,
7. Drs. Abimanyu Poncoatmojo I. M.M, selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah di seluruh Jawa Timur.
8. Dra. Sri Kumalahati sebagai orang tua tercinta yang mendidik dengan penuh rasa kasih sayang dan senantiasa memberi semangat dan dorongan kepada penulis.
9. Rachma Indrarini S.El., M.SEI sebagai istri tercinta yang senantiasa memberi semangat dan dorongan dengan penuh kasis sayang dalam penyusunan tesis kepada penulis.

10. Drs. Moch Purnomosidi. M.M, selaku Kepala Bidang Pajak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang mensupport penulis dalam studi dan khususnya saat penelitian.
11. Teman-teman mahasiswa program studi Magister Manajemen Angkatan 54 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
12. Pimpinan dan rekan kerja penulis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang selalu mendukung saya.
13. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis satu persatu sebutkan.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan penulis haturkan permintaan maaf yang tulus jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan, penulis juga membuka selebar-lebarnya kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis ini.

Surabaya, 16 Juni 2022

Penulis

Aulia Adi Pribadi

*THE EFFECT SERVANT LEADERSHIP AND QUALITY OF WORK LIFE ON  
ACHIEVEMENT MOTIVATION, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) AND EMPLOYEE PERFORMANCE OF EAST JAVA REGIONAL  
REVENUE AGENCY IN THE PANDEMI ERA*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and determine the effect of servant leadership and quality of work life on achievement motivation, organizational citizenship behavior, and employee performance of East Java Regional Revenue Agency in the pandemic era. The population in this study were employees of Badan Pendapatan Daerah East Java Province, which is spread throughout East Java. The sample used was 306 respondents. This type of research is quantitative research based on questionnaires that respondents answer. Data analysis used the Structural Equation Modeling (SEM) method with AMOS 26 tools.*

*The results showed that (1) Servant leadership has a positive and significant effect on employees' achievement motivation, (2) Servant leadership has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (3) Servant leadership has a positive and significant effect on employees performance, (4) Quality of work life has a positive and significant effect on employees achievement motivation, (5) Quality of work life has a positive and significant effect on employees organizational citizenship behavior (6) Quality of work life hasn't a significant effect on employees performance, (7) achievement motivation has a positive and significant effect on employees performance, (8) Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee performance.*

*Keywords: Servant leadership, Quality of work life, Organizational citizenship behavior, Employee Performance.*

## RINGKASAN

Pemerintah daerah mempunyai fungsi untuk melakukan pembangunan daerahnya baik secara fisik yang berupa sarana dan prasarana maupun non-fisik yang meliputi pembangunan dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan pemerintahan dan sosial budaya yang sesuai dengan visi dan misi Pemerintahan Daerah. Pembiayaan proses pembangunan tersebut menggunakan alokasi dana belanja melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pemerintahan, dana APBD didapatkan dari beberapa sektor diantaranya Pendapatan Asli Daerah (PAD), pendapatan transfer, lain-lain pendapatan daerah yang sah. Di tahun 2020 pandemi *covid-19* mulai masuk di Indonesia, pandemic *covid-19* ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap perekonomian baik secara makro maupun mikro, tidak terkecuali dengan PAD yang diterima oleh Pemerintah Jawa Timur. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang tugas utamanya adalah memungut PAD dituntut tetap berkinerja baik walaupun saat pandemi Covid-19 karena 80,40% PAD Jawa Timur merupakan kontribusi dari Bapenda. Oleh karena itu upaya peningkatan kinerja organisasi salah satunya dapat dilakukan melalui peningkatan kinerja pegawai dengan pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia baik.

Organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan meningkatkan beberapa faktor-faktor yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Harsanto dan Susanti (2021) membuktikan bahwa semakin tinggi *servant leadership* maka kinerja juga akan semakin tinggi. Rivai dan Sagala (2009: 874) menjelaskan bahwa *Quality of Work Life* merupakan upaya organisasi secara sistematis dalam memberikan peluang yang lebih besar kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja dan kontribusinya terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Nugraha dkk (2021) membuktikan bahwa kinerja dapat ditingkatkan dengan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pegawai serta Huda dkk. (2019) membuktikan bahwa kinerja pegawai dapat meningkat apabila organisasi meningkatkan motivasi berprestasi pegawainya.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *servant Leadership*, *quality of work life* (QWL) terhadap motivasi berprestasi, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah yang tersebar diseluruh Jawa Timur, sampel yang digunakan sebanyak 306 responden. instrument penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *tools* AMOS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi berprestasi pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori yang dikemukakan Smith, *et al.* (2004) bahwa *servant leadership* diarahkan untuk memotivasi pertumbuhan pribadi dan pengikutnya. Hasil ini sama dengan penelitian Sibagariang dkk (2014), (2) *Servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB* pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori dari Graham (1991) bahwa *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *OCB*. Hasil ini sama dengan penelitian Setiawan (2019), Howladar dan Rahman (2021), (3) kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori dari Northouse (2013) bahwa *servant leadership* mempunyai pengaruh terhadap kinerja individu maupun organisasi. Hasil ini sama dengan penelitian Alviani dkk. (2021), Dani dan Mujanah (2021). (4) QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi berprestasi pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori Greenberg dan Baron (2008: 652) bahwa peningkatan QWL dapat meningkatkan motivasi karyawan. Hasil ini sama dengan penelitian Aljuhri (2012), Veronika (2019). (5) QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB* pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori Asgari dkk (2012) QWL mempunyai pengaruh signifikan terhadap *OCB*. Hasil ini sama dengan penelitian Kurniawati (2018) serta Imam dan Hamidah (2020). (6) QWL berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini tidak dapat mengonfirmasi teori dari Greenberg dan Baron (2008: 652) bahwa peningkatan QWL secara langsung yaitu dapat meningkatkan produktivitas. Hasil ini berbeda dengan penelitian oleh Nurbiyati (2014) dan Tamsah dkk (2020) (7) Motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Prov. Jatim, hal ini mengonfirmasi teori McClelland (1987) bahwa ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan kinerja. Hasil ini sama dengan penelitian Ogunleye dan Osekita (2016), Huda dkk. (2019) (8) *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Prov. Jatim. ini mengonfirmasi teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008:40) bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki *OCB* yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik Hasil ini sama dengan penelitian Respati dkk (2019), Nugraha dkk (2021).

## DAFTAR ISI

Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Prasyarat Gelar .....	iii
Persetujuan .....	iv
Penetapan panitia .....	v
Lembar Pernyataan Persetujuan .....	vi
Lembar Surat Pernyataan .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRACT .....	x
RINGKASAN .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritik .....	9
1.4.2 Manfaat Praktisi .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya manusia .....	11
2.1.2 Kinerja Pegawai .....	12
2.1.3 <i>Servant Leadership</i> .....	14
2.1.4 <i>Quality Of Work Life</i> .....	18
2.1.5 <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	19
2.1.6 <i>Motivasi Berprestasi</i> .....	22
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	35
3.1 Kerangka Konseptual .....	35
3.2 Hipotesis Penelitian .....	35
BAB IV METODE PENELITIAN .....	41
4.1 Rancangan Penelitian .....	41
4.2 Lokasi penelitian dan waktu penelitian .....	41

4.3	Subyek Penelitian .....	41
4.3.1	Populasi Penelitian.....	41
4.4	Subyek Penelitian .....	42
4.4.1	Populasi Penelitian.....	42
4.4.2	Sampel Penelitian .....	42
4.5	Variabel Penelitian.....	43
4.5.1	Definisi Variabel.....	43
4.5.2	Definisi Operasional .....	44
4.6	Instrumen Penelitian dan Desain Kuisoner.....	47
4.7	Sumber Data .....	53
4.8	Teknik Pengumpulan Data .....	54
4.9	Teknik Analisis Data .....	54
4.9.1	Uji Kualitas Data .....	54
4.9.2	Metode Analisis data untuk uji hipotesis .....	55
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
5.2	Karakteristik Responden.....	61
5.2.1.	Jenis Kelamin.....	61
5.2.2.	Usia .....	61
5.2.3.	Pendidikan Terakhir.....	62
5.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
5.3.1	Variabel Servant Leadership.....	63
5.3.2	Variabel Quality of Work Life.....	64
5.3.3	Variabel Motivasi Berprestasi .....	65
5.3.4	Variabel Organizational Citizenship Behavior .....	66
5.3.5	Variabel Kinerja.....	67
5.4	Analisis Hasil Pengujian.....	68
5.4.1	Measurement Model Penelitian .....	68
5.4.2	Hasil Uji Validitas .....	70
5.4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
5.4.4	Hasil Uji Normalitas .....	74
5.4.5	Hasil Uji Outlier.....	75
5.4.6	Analisis Model Struktural (SEM).....	76
5.5	Uji Hipotesis .....	77
5.5.1	Hasil Uji Hipotesis 1.....	78
5.5.2	Hasil Uji Hipotesis 2.....	78
5.5.3	Hasil Uji Hipotesis 3.....	79

5.5.4	Hasil Uji Hipotesis 4.....	79
5.5.5	Hasil Uji Hipotesis 5.....	79
5.5.6	Hasil Uji Hipotesis 6.....	80
5.5.7	Hasil Uji Hipotesis 7.....	80
5.5.8	Hasil Uji Hipotesis 8.....	80
5.6	Pembahasan .....	81
5.6.1	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Motivasi Berprestasi Pegawai Bapenda Prov Jatim.....	81
5.6.2	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Bapenda Prov Jatim.....	81
5.6.3	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Prov Jatim .....	82
5.6.4	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap Motivasi Berprestasi Pegawai Bapenda Prov Jatim.....	83
5.6.5	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pegawai Bapenda Prov Jatim .....	84
5.6.6	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Prov Jatim .....	85
5.6.7	Pengaruh Motivasi Berprestasi terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Prov Jatim .....	86
5.6.8	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Kinerja Pegawai Bapenda Prov Jatim.....	87
BAB VI PENUTUP .....		89
6.1	Kesimpulan.....	89
6.2	Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		91
DAFTAR LAMPIRAN .....		96



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 5.1	<i>Measurement Model</i> .....	68
Gambar 5.2	<i>Full Structural Model</i> .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Pendapatan Pemerintah Provinsi Menurut Jenis Pendapatan di Provinsi Jawa Timur, 2017-2020.....	2
Tabel 1.2	Realisasi Pendapatan Asli Daerah di Badan Pendapatan Daerah 2017-2020.....	3
Tabel 1.3	Indikator Tujuan Dan Sasaran Daerah Bapenda Jatim.....	3
Tabel 4.1	Pembagian Sampel.....	43
Tabel 4.2	Pengukuran Kuesioner Skala Likert.....	47
Tabel 4.3	Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.4	Goodness of Fit.....	57
Tabel 5.1	Data Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.....	60
Tabel 5.2	Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 5.3	Usia Responden.....	62
Tabel 5.4	Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 5.5	Kategori Variabel Penelitian.....	63
Tabel 5.6	Deskriptif Variabel Servant Leadership.....	64
Tabel 5.7	Deskriptif Variabel Quality of Work Life.....	64
Tabel 5.8	Deskriptif Variabel Motivasi Berprestasi.....	65
Tabel 5.9	Deskriptif Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	66
Tabel 5.10	Deskriptif Variabel Kinerja.....	67
Tabel 5.11	Indeks Kesesuaian Model pada Measurement Model.....	69
Tabel 5.12	Nilai Loading Factor Variabel Bebas dan Terikat.....	69
Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 5.14	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 5.15	Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 5.16	Evaluasi Multivariate Outliers.....	75
Tabel 5.17	Goodness of Fit Model Keseluruhan.....	77
Tabel 5.18	Hasil Uji Hipotesis.....	77