**PENGARUH *DYNAMIC SERVICE CAPABILITY, SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL BIDANG PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) KABUPATEN PAMEKASAN DENGAN *TECHNOLOGICAL CAPABILITIES* SEBAGAI *VARIABLE INTERVENING***

**THESIS**

**Program Studi Magister Manajemen**

**Konsentrasi Manjemen SDM**



**Diajukan Oleh:**

**Aan Nurul Qamariyah**

**NIM: 1261900024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH *DYNAMIC SERVICE CAPABILITY, SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL BIDANG PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) KABUPATEN PAMEKASAN DENGAN *TECHNOLOGICAL CAPABILITIES* SEBAGAI *VARIABLE INTERVENING***

**THESIS**

**Program Studi Magister Manajemen**

**Konsentrasi Manjemen SDM**

****

**Diajukan Oleh:**

**Aan Nurul Qamariyah**

**NIM: 1261900024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

****

****

****

****

**KATA PENGANTAR**

Tiada yang pantas untuk disembah dan dipuji kecuali Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulisan Proposal tesis yang berjudul “**Pengaruh *Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Bidang Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Pamekasan Dengan *Technological Capabilities* Sebagai *Variable Intervening*”** dapat terselesaikan dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah selain untuk menambah wawasan tentang ilmu yang penulis tempuh, juga untuk memenuhi tugas dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Magister Manajemen Jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas 17 Agustus Surabaya. Dalam penyelesaian penulisan proposal tesis ini penulis banyak mengalami kesulitan dan rintangan, namun semua ini dapat teratasi dengan baik berkat bantuan dari pegawai Dinas Sosial Bidang Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Pamekasan sebagai objek penelitian untuk memberikan data yang diperlukan. Keberhasilan dalam penyusunan tesis ini tentunya tidak terlepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM selaku Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
2. Dr. Riyadi Nugroho, MM selaku pembimbing ke-dua yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
3. Bapak Dr Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis.
4. Bapak Muhammad Sihab, Mec, Ph.D selaku kaprodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendukung dan memberikan pengembangan ilmu dan wawasan kepada penulis
5. Para dosen program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendukung dan memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis
6. Kepada orang tua yang telah mendoakan dan mensupport kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini
7. Kepada Mr. Yus dan teman-teman yang sudah ikut membantu penulis untuk melancarkan penulisan tesis ini

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan tangan terbuka, penulis akan selalu bersedia menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Surabaya, 09 Januari 2021

**ABSTRACT**

This study entitled "The Effect of Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation on Employee Performance of the Social Service in the Family Hope Program (PKH) Pamekasan Regency with Technological Capabilities as Variable Intervening." The purpose of this study was to examine the effect of Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation on Employee Performance of the Social Service for the Family Hope Program (PKH) Pamekasan Regency. The sample used in this study were 100 respondents who were taken using incidental sampling techniques. The data was collected by distributing a questionnaire with several statements. While the technical data analysis used in this study is to use Partial Least Square (PLS). The results in this study indicate that:

Keywords: Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation, Technological Capabilities, Employee Performance

**RINGKASAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari *Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Bidang Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Pamekasan. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS), dengan sampelsebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Dynamic Service capability* berpengaruh terhadap *tecgnological capabilities*, 2)*Service dominant orientation* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, 3) *Service Dominant orientation* tidak berpengaruh terhadap *technological capabilities*, 4) *Service Dominant orientation* berpengaruh terhadap kinerja pegawai, 5) Tech*nologhical Capabilities* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

**Kata kunci: *Dynamic Service Capability, Service Dominant Orientation, Technological Capabilities*, Kinerja Pegawai**

**DAFTAR ISI**

**Sampul depan i**

**Sampul dalam ii**

**Persetujuan iii**

**Penetapan panitia iv**

**Kata pengantar v**

**Abstrak vi**

**Daftar isi vii**

**Daftar tabel viii**

**Daftar gambar ix**

**BAB I PENDAHULUAN**

**Latar Belakang 1**

**Rumusan Masalah 3**

**Tujuan Penelitian 4**

**Manfaat Penelitian 4**

**BAB II TELAAH PUSTAKA**

**2.1 Landasan Teori 5**

**2.1.1 *Resourch Based Teory* 7**

**2.1.2 *Dynamic Service Capability* 12**

**2.1.3 *Service Dominant Orientation* 13**

**2.1.4 *Technological Capabilities* 18**

**2.1.5 Kinerja Karyawan 19**

**2.2 Penelitian Terdahulu 20**

**2.3 Hubungan Antar Variabel 22**

**2.3.1 Hubungan *Dynamic Service Capability dengan Technological Capabilities* 21**

**2.3.2 Hubungan *Service Dominant Orientation dengan Techonolgical Capabilities* 22**

**2.3.3 Hubungan *Dynamic Service Capability* dengan Kinerja Karyawan 23**

**2.3.4 Hubungan *Service Dominant Orientation* dengan Kinerja Karyawan 23**

**2.3.5 Hubungan *Technological Capabilities* dengan Kinerja Karyawan 23**

**BAB III KERANGKA KONSEPTUAL**

**3.1 Kerangka Konseptual 24**

**3.2 Hipotesis 24**

**BAB IV METODELOGI PENELITIAN**

**4.1 Rancangan Penelitian 25**

**4.2 Subyek Penelitian 25**

**4.3 Variabel Penelitian 25**

**4.4 Instrumen Penelitian 26**

**4.5 Desain Penelitian 26**

**4.6 Sumber Data 26**

**4.7 Tehnik Pengumpulan Data 27**

**4.8 Tehnik Analisis Data 28**

**BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Data Penelitian 31**

**5.2 Analisis dan hasil penelitian 35**

**5.3 Pembahasan 39**

**BAB VI PENUTUP**

**6.1 Simpulan 42**

**6.1 Saran 42**

**DAFTAR PUSTAKA 43**

**Lampiran 47**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 27

Tabel 4.1 Skala likert 33

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden 33

Tabel 5.2 Identifikasi Variabel 34

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel Dynmaic Service Capability 34

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel *ServiceDominant Orientation 35*

Tabel 5.5 Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel *Technological Capablities*

Tabel 5.6 Distribusi frekuensi jawaban responden atas variabel kinerja 35

Tabel 5.7 Nilai *Outer Loading* 36

Tabel 5.8 Nilai *Average Variance Extracted (AVE) 37*

Tabel 5.9*Cross Loading* 37

Tabel 5.10*Uji Realibility* 37

Tabel 5.11 *Path Koefisien* Pengujian Hipotesis 38

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 5.1: Jalur koefisien/ model algorithm 1 36