

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
MOTIVASI INTRINSIK DOSEN POLITEKNIK NEGERI BALI  
DALAM PELAKSANAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI  
(Survey pada Dosen Politeknik Negeri Bali)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH:**

**COKORDA GDE CANDRA HADIPUTRA**

**NIM. 2215764033**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
MOTIVASI INTRINSIK DOSEN POLITEKNIK NEGERI BALI  
DALAM PELAKSANAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI  
(Survey pada Dosen Politeknik Negeri Bali)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional  
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**OLEH:**

**COKORDA GDE CANDRA HADIPUTRA**

**NIM. 2215764033**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

---

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


1. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Motivasi Intrinsik Dosen Politeknik Negeri Bali Dalam Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
2. Penulis
  - a) Nama : Cokorda Gde Candra Hadiputra
  - b) NIM : 2215764033
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Agustus 2023


Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2,



**Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd.**  
NIP. 196212081990111001



**Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.**  
NIP. 196508141990031014

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**


**Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Motivasi Intrinsik  
Dosen Politeknik Negeri Bali Dalam Pelaksanaan  
Tri Dharma Perguruan Tinggi  
(Survey pada Dosen Politeknik Negeri Bali)**

Oleh:

Cokorda Gde Candra Hadiputra  
2215764033

Disahkan:

Ketua Penguji,

  
**Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd.**  
NIP. 196212081990111001


Penguji 1,

  
**Dr. Gede Santanu, SE., MM.**  
NIP. 196007241990031002

Penguji 2,


  
**I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 198805202019031011

Mengetahui,  
Jurusan  
Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.**  
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023

Program Studi  
Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,

  
**Ketut Vini Elfarosa, SE., MM.**  
NIP. 197612032008122001

---

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **“Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Motivasi Intrinsik Dosen Politeknik Negeri Bali Dalam Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan untuk menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI  
POLITEKNIK

Badung, Agustus 2023

Yang Menyatakan



Cokorda Gde Candra Hadiputra

NIM. 2215764033

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Motivasi Intrinsik Dosen Politeknik Negeri Bali Dalam Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin belajar kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan di kelas RPL Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya memberikan masukan, bimbingan dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Pimpinan P3M dan seluruh staf P3M Politeknik Negeri Bali atas

kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.

6. Kedua orang tua, istri Anak Agung Istri Intan R. serta anak-anak Cokorda Gde Arjun Satya D dan Cokorda Gde Radeva D. yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman kerja serta teman belajar Kelas RPL Manajemen Bisnis Internasional Angkatan 2022 yang selalu semangat berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Semua pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta mendukung agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Badung, Agustus 2023  
Penulis

Cokorda Gde Candra Hadiputra  
2215764033

## ABSTRAK

### **Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Motivasi Intrinsik Dosen Politeknik Negeri Bali Dalam Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Survey pada Dosen Politeknik Negeri Bali)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pelayanan dan motivasi intrinsik dosen di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Bali. Objek penelitian pada penelitian ini adalah seluruh dosen dan berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan P3M PNB terhadap kepuasan dan motivasi intrinsik dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Politeknik Negeri Bali. Populasi pada penelitian ini berjumlah 408 orang dosen Politeknik Negeri Bali. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *random sampling* dengan rumus Slovin, sehingga sampel penelitian berjumlah 202 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berisikan pernyataan sesuai dengan variabel penelitian. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, seluruh variabel pada kualitas pelayanan [bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati] berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dosen. Demikian pula pada variabel kepuasan dosen yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi intrinsik dosen. Kesimpulannya, penelitian ini mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan dan motivasi intrinsik dosen di Politeknik Negeri Bali. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola institusi pendidikan dalam meningkatkan pelayanan kepada dosen dan memperkuat motivasi intrinsik mereka dalam menjalankan tugas-tugas pendidikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelayanan, Motivasi Intrinsik, Dosen, Politeknik Negeri Bali, SEM-PLS



## **ABSTRACT**

***The Influence of Service Quality on the Satisfaction and Intrinsic Motivation of Lecturers at Politeknik Negeri Bali in Implementing the Tri Dharma of Higher Education  
(A Survey on Lecturers at Politeknik Negeri Bali)***

*This research aims to analyze the relationship between service satisfaction and intrinsic motivation among lecturers at Politeknik Negeri Bali. It adopts a quantitative approach. The study was conducted at Politeknik Negeri Bali. The research focuses on the influence of service quality provided by P3M PNB on the satisfaction and intrinsic motivation in implementing the Tri Dharma of Higher Education at Politeknik Negeri Bali. The population for this study consists of 408 lecturers at Politeknik Negeri Bali. The sample is selected using random sampling technique with the Slovin formula, resulting in 202 respondents. Data collection is carried out through a questionnaire consisting of statements related to the research variables. The data analysis employs Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach. The findings indicated that, partially, all variables of service quality [physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy] have a positive and significant influence on lecturers' satisfaction. Similarly, lecturers' satisfaction has a positive and significant influence on their intrinsic motivation. In conclusion, this research confirms a significant relationship between service satisfaction and intrinsic motivation among lecturers at Politeknik Negeri Bali. The results of this study can serve as a reference for educational institution managers in enhancing services provided to lecturers and strengthening their intrinsic motivation in carrying out educational tasks.*

***Keywords:*** *Service Satisfaction, Intrinsic Motivation, Lecturers, Politeknik Negeri Bali, SEM-PLS*

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	1
SKRIPSI .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	4
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	4
1.4.2 Kontribusi Praktis .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB V .....	8
PENUTUP .....	8
5.1 Simpulan.....	8
5.2 Saran .....	9
DAFTAR PUSTAKA.....	11

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	16
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Skala.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang sering dilakukan di P3M .....	40
Tabel 4.7 Kriteria Interpretasi Skor .....	41
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan [Bukti Fisik].....	42
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan [Kehandalan] .....	43
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan [Daya Tanggap] .....	44
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan [Jaminan] .....	46
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan [Empati] .....	47
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan .....	49
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden tentang Motivasi Intrinsik .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Nilai <i>Outer Loading</i> ) .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Nilai AVE).....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Discriminat Validity</i> (Nilai <i>Cross Loading</i> ).....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Discriminat Validity</i> (Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> ).....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji R-Square .....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar Lampiran 1. Hasil Uji PLS Algorithm.....	87
Gambar Lampiran 2. Hasil Uji <i>Boothstrapping</i> .....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada perkembangan zaman seperti sekarang kompetisi dari semua Perguruan Tinggi dituntut bersaing memperebutkan prestasi sebagai perguruan tinggi paling unggul dan menjadi yang terbaik. Politeknik Negeri Bali merupakan salah satu perguruan terbaik dan terbesar di Bali yang telah berdiri secara resmi sejak tahun 1997 di Jimbaran Kabupaten Badung, Bali.

Dalam rangka untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif sangatlah penting untuk mencapai efisiensi manajemen. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan perkembangan. Di setiap perguruan tinggi pasti memerlukan sumberdaya manusia yang handal, loyal serta memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan.

Untuk dapat meningkatkan motivasi para dosen, maka perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang baik bagi dosen, jika dosen merasakan kepuasan bahwa pelayanan yang diterima cukup baik, maka motivasi mereka pun dapat ditingkatkan. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan mempengaruhi pada kepuasan kerja mereka dan motivasi kerja yang akhirnya adanya peningkatan kinerja. Memang motivasi yang tinggi biasanya datang sendiri dari dalam, namun semua itu tergantung pada orangnya (manusianya).

Untuk dapat meraih predikat sebagai Perguruan Tinggi yang unggul dan

terbaik di Indonesia salah satu penilaiannya yaitu melalui klasterisasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dimana untuk mendapatkan klaster yang terbaik, diperlukan motivasi dari dosen Politeknik Negeri Bali untuk menghasilkan luaran yang berkualitas berupa artikel, produk, buku dan lain-lain yang diinput melalui sistem SINTA. Sistem SINTA akan mengumpulkan luaran artikel dari Scopus, Web of Science, Garuda, dan Goolge Scholar, sedangkan untuk luaran berupa buku dan paten diambil dari Perpunas dan DJKI. Namun dalam perjalanannya ada kendala kendala yang ditemui, misalkan luaran artikel yang terlambat terindex oleh lembaga pengindex sehingga luaran tersebut terlambat juga terkumpul pada aplikasi SINTA. Permasalahan lain yang muncul terkait artikel yaitu artikel terindex tidak sesuai dengan peringkat jurnal penerbitnya, artikel Scopus Q tapi di SINTA tidak terdeteksi sebagai Scopus Q, begitu juga artikel yang seharusnya terindex sebagai artikel SINTA 1-6 tapi tidak terdeteksi sebagai artikel SINTA 1-6.

Agar dosen Politeknik Negeri Bali dapat menghasilkan luaran yang baik, para dosen perlu meningkatkan motivasi dan Politeknik Negeri Bali juga perlu memberi pelayanan terbaik kepada para dosen melalui pegawainya. Diharapkan dengan merasakan kepuasan terhadap diberikan, maka motivasi dosen Politeknik Negeri Bali juga dapat meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN MOTIVASI INTRINSIK DOSEN POLITEKNIK NEGERI BALI DALAM PELAKSANAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI (Survey pada Dosen Politeknik Negeri Bali)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh pelayanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan,Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan dosen Politeknik Negeri Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap motivasi intrinsik dosen PoliteknikNegeri Bali?
3. Bagaimana uapaya-upaya meningkatkan motivasi intrinsik dosen di lingkunganPoliteknik Negeri Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu.

1. Menganalisis pengaruh pelayanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan,Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan dosen Politeknik Negeri Bali.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap motivasi intrinsik dosen PoliteknikNegeri Bali.
3. Menganalisis upaya-upaya meningkatkan motivasi intrinsik dosen di lingkunganPoliteknik Negeri Bali.

## **1.4 Kontribusi Hasil Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun kontribusinya antara lain:

### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat dalam bidang pendidikan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan motivasi intrinsik dosen Politeknik Negeri Bali.

### **1.4.2 Kontribusi Praktis**

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan motivasi intrinsik serta upaya upaya dalam meningkatkan pelayanan, sehingga nantinya dapat diterapkan pada dunia kerja.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan masukan bagi pimpinan PNB mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan motivasi intrinsik, serta upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada dosen Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan acuan dalam penulisan penelitian selanjutnya.



## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari proposa penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian yang telah dijabarkan menjadi dua bagian yaitu secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi telaah teori yang memberi paparan atau uraian teori-teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari banyaknya buku, artikel ilmiah dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian, lalu adanya contoh-contoh penelitian terdahulu beserta ringkasan hasil penelitian yang dibuat dengan susunan tabel dan kerangka teoritis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi keterangan mengenai lokasi penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab ini berisi tentang simpulan yang menjawab rumusan permasalahan penelitian dan saran yang diberikan penulis terhadap penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

**LAMPIRAN**

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dosen di Politeknik Negeri Bali. Fasilitas yang memadai, pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, memberikan jaminan, dan menunjukkan empati terhadap dosen sangat penting dalam menciptakan kepuasan mereka.

Selain itu, kepuasan dosen juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi intrinsik mereka. Dosen yang merasa puas dengan lingkungan kerja dan pelayanan institusi cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas pendidikan.

Berdasarkan temuan penelitian, upaya untuk meningkatkan motivasi intrinsik dosen di Politeknik Negeri Bali mencakup peningkatan kualitas layanan, pelatihan komunikasi dan empati bagi pegawai, komunikasi efektif, dukungan yang peduli, manajemen waktu yang efisien, peningkatan kesadaran akan pentingnya layanan berkualitas, pemberian apresiasi, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dosen, lingkungan kerja positif, serta pemantauan berkelanjutan dengan umpan balik. Langkah-langkah ini diharapkan mampu meningkatkan motivasi intrinsik dosen, berdampak

positif pada pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta meningkatkan kualitas pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat..

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan kepuasan dosen, penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Institusi perlu fokus pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh responden, seperti fasilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Perbaikan dalam hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi pegawai, peningkatan fasilitas fisik, dan peningkatan sistem respons dan komunikasi.
2. Untuk memastikan pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai, institusi dapat melaksanakan program pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkala. Fokus pada peningkatan keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan kecermatan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hal ini akan membantu meningkatkan kehandalan, daya tanggap, dan empati dalam pelayanan kepada dosen.
3. Institusi perlu melakukan pengumpulan umpan balik secara rutin dari dosen-dosen untuk terus memantau kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Pengumpulan umpan balik

dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau diskusi kelompok. Data yang diperoleh dari pengumpulan umpan balik ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai.

4. Untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai kepuasan pelayanan dan motivasi intrinsik pada dosen Politeknik Negeri Bali agar dapat mengembangkan penelitian pada pendekatan kualitatif dengan metode wawancara. Pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dapat membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan pandangan dosen terkait kepuasan pelayanan dan motivasi intrinsik.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan kepada peneliti yang tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai kepuasan pelayanan dan motivasi intrinsik dosen di Politeknik Negeri Bali untuk mempertimbangkan penambahan variabel bebas yang berbeda dari model penelitian saat ini seperti kualitas produk, loyalitas pegawai/dosen, lingkungan kerja, kinerja pegawai/dosen, komitmen organisasi, disiplin kerja, dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, Natsir, U.D., & Dipoatmodjo, T.S.P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Mbak Daeng Pengayoman Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *DECISION : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 59-68.
- Anwar, Sanusi. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Bandung: Salemba Empat.
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 112-120.
- Ghozali, I. (2018). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan. Partial Least Square (PLS)* (9th Edition). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, Joan & Cote, Joseph. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 4(1), 1-24.
- Hair, J. F. J., William, C. B., Barry, J. B., & Rolph, E. A. (2017). *Multivariate Data Analysis- Ed. 8th*. United Kingdom : Cengage
- Harun, Haidir (2006). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons.
- Khairina, AR & Julianda, N. (2020). Keunggulan Bersaing Pada Usaha Resto Ayam Presto Cabe Hijo Di Kota Stabat. *Jurnal Visioner & Strategis*,9(10), 1-5.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2018). *Marketing Management, 16th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lovelock, C.H. dan Wright L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa (Cetakan II)*. Jakarta: Indeks.
- Monica, c. & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Nawawi, Hadari. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Nuromavita, I. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Oleh Motivasi Kerja Di Yayasan Wakaf Darussalam Subah. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 10(1), 249-269.
- Oliver, R.L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2<sup>nd</sup> Ed.). London: ME Sharp Incorporated.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12- 37.
- Poetri, R.I., Mantikei, B., Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186
- Rene, R., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Perusahaan Asuransi Di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 1-11.
- Rondonuwu, F. A., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 30-39.
- Rosna, R. H., Niha, S. S., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 571-579.
- Sardiman, A. M. (2014). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48–57.
- Simamora, Henry. 2016. *Manajemen Sumber Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L.P.. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara



- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2016). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi Ketujuh*. Yogyakarta : Andi
- Tse, D. & Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25 (1), 204-214.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.