

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja
dengan Kepuasan kerja sebagai variabel Moderasi pada dinas Pertanian
Di kabupaten nias selatan**

Pyes Mitra Laia¹, Dr. Sofyan², Dr. Yeni Ariesa

Program Studi Manajemen

Universitas Prima Indonesia

Co-Email : sofyanmatondang@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk meneliti fungsi kepuasan kerja sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas layanan, kompetensi, dan kepemimpinan dengan kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Studi ini menggunakan teknik kuantitatif, mengumpulkan data melalui kuesioner karyawan. Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) berdasarkan Partial Least Squares (PLS) adalah teknik analisis data yang digunakan. Menurut data, kualitas layanan, kompetensi, dan kepemimpinan semuanya berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan memiliki sedikit pengaruh terhadap kebahagiaan karyawan di tempat kerja, tetapi kompetensi dan kualitas layanan berpengaruh. Belum terbukti bahwa kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian tentang variabel mediasi mengungkapkan bahwa kompetensi memengaruhi kinerja melalui kepuasan dalam pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja tidak dapat menstabilkan hubungan antara kualitas layanan dan kepemimpinan dengan kinerja karena kepemimpinan dan kepuasan kerja merupakan variabel independen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kompetensi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kinerja

ABSTRACT

Examining the function of work satisfaction as a moderating variable in the relationship between service quality, competence, and leadership and employee performance and job satisfaction is the primary objective of this research. This study employs a quantitative technique, gathering data through employee questionnaires. Structural Equation Modelling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) is the data analysis technique utilised. Service quality, competency, and leadership all have an impact on employee performance, according to the data. Leadership has little effect on employee happiness on the work, but competence and service quality do. It has not been demonstrated that job satisfaction affects employee performance. Research on the mediating variables revealed that competence affects performance via contentment in one's work. Job satisfaction cannot buffer the relationship between service quality and leadership and performance since leadership and job satisfaction are independent variables.

Keywords: *service quality, competence, leadership, job satisfaction, performance*