

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas kepemimpinan manajemen terhadap kompetensi mikro mandiri manajer dan fleksibilitas layanan dalam meningkatkan kinerja unit mikro mandiri.

Sampel penelitian ini adalah mikro mandiri manajer di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Bussiness District Centre (MBDC) Semarang, sejumlah 119 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan manajemen berpengaruh positif terhadap kompetensi mikro mandiri manajer dan fleksibilitas layanan dalam meningkatkan kinerja unit micro mandiri.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas kepemimpinan manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kompetensi micro Mandiri manajer; kualitas kepemimpinan manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap fleksibilitas layanan; kualitas kepemimpinan manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja unit micro mandiri, kompetensi mikro mandiri manajer tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja unit micro mandiri, dan fleksibilitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja unit micro mandiri.

Kata Kunci : kualitas kepemimpinan manajemen, kompetensi manajer, Fleksibilitas layanan, dan kinerja bank