



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL *GREEN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY*
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*
DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI MEDIASI
(DI RUMAH SAKIT BUMN)**

UNIVERSITAS
DISERTASI
MERCU BUANA

**OLEH
ASEP SAIFUDIN
67117010004**

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL *GREEN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY*
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*
DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* SEBAGAI MEDIASI
(DI RUMAH SAKIT BUMN)**

DISERTASI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Doktor Manajemen

**OLEH
ASEP SAIFUDIN
67117010004**

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

PENGESAHAN DISERTASI

Judul Disertasi : Model *Green Human Resources Management* dalam Meningkatkan *Service Quality* dengan *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Organizational Commitment* sebagai Mediasi (Di Rumah Sakit BUMN)
Nama : Asep Saifudin
NIM : 67117010004
Program Studi : Doktor Manajemen
Tanggal : 15 Juni 2021

Mengesahkan

Promotor

(Prof. Ir. Havidz Aima, MS, Ph.D)

Ko-Promotor I

(Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil.)

Ko-Promotor II

(Dr. Ir. Sugiyono, MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)

Ketua Program Studi Doktor Manajemen

(Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Disertasi ini :

Judul Disertasi : Model *Green Human Resources Management* dalam Meningkatkan *Service Quality* dengan *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Organizational Commitment* sebagai Mediasi (Di Rumah Sakit BUMN)

Nama : Asep Saifudin

NIM : 67117010004

Program Studi : Doktor Ilmu Manajemen

Tanggal : 1 Mei 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing Disertasi yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Doktor Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Juni 2021


Asep Saifudin



PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Asep Saifudin
NIM : 67117010004
Program Studi : Doktor Manajemen

dengan judul

“*Model Green Human Resources Management* Dalam Meningkatkan *Service Quality* Dengan *Organizational Citizenship Behaviours* Dan *Organization Commitment* Sebagai Mediasi (Di RS BUMN)”,

telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 6 April 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

Jakarta, 8 April 2021

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT atas ijin dan rahmat-Nya sehingga dapat diselesaikannya disertasi yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Doktor Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Dalam penyelesaian disertasi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada Prof. H. M. Havidz Aima, MS., Ph.D., selaku promotor, Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil., CSCP., ASCA., selaku Co-promotor 1 dan Dr. Sugiyono, MSi, selaku co-promotor 2 serta Prof. Dr. Masyhudzulkham Djamil MZ., SE., MM., Dr. Anik Herminingsih, Msi., Dr. Lenny C. Nawangsari, MM., Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM., Dr. Aldina Shiratina, Msi, Dr. Zulganef, SE, MM., Prof. Dr. Willy Arafah, MM, DBA, Prof. Dr. Surachman dan Prof. Dr. S. Pantja Djati, M.Si., MA..

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis serta seluruh pengajar Program Doktor Manajemen yang telah mencurahkan ilmunya. Ungkapan terima kasih tentunya juga penulis sampaikan kepada sahabat seperjuangan Dr. Shinta, Dr. Uli, Dr. Dede, Dr. Lukman, Hendro MM, Witjaksono, MM, dan seluruh teman Program Doktor Manajemen UMB.

Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Dr. dr. Fathema Djan Rahmat, Sp.B, Sp. BTKV (K) MPH, selaku Direktur Utama beserta jajaran Direksi Pertamedika-IHC, Brigjen TNI (Purn) Dr. dr. Mardjo Soebiandono, Sp. B, Dr. Dany Amrul Ichdan, SE, MSc, Ir. R Agung Efriyo Hadi, Msc PhD, Dr Nana Yuliana, Pak Insan Purwarisya, Pak Beny Syarief, Pak Tajudin Noor, Pak Adrian Rusmana dan Ibu Dhira Juzar, Para Direktur RS Pertamina, Para Wadir, Para Kepala SDM di lingkungan RS BUMN, jajaran Pengawas & Pengurus YPP, Staf & dosen Stikes Pertamedika, sahabat HCGA dan rekan-rekan karyawan di lingkungan Pertamedika-IHC atas dukungannya selalu.

Secara khusus ungkapan doa selalu bagi kedua orang tua Hj Iyem Sa'diyah (alm) dan HM. Memet (alm), juga terima kasih doa dan dukungan dari mama Hj. Rozalina beserta papa H. Rusli Munaf. Keluarga besar HM Memet, Keluarga Dr. Drs. H. Muchsin Ridjan, MM, Keluarga H. Sadjji, Keluarga H. Riyadi, Keluarga Alit Latifah dan keluarga Roli Ananda Putra. Dan yang paling istimewa kepada pendamping tercinta Verolita Desviani, SE beserta anak-anakku Ahmad, Fatimah, Aisyah dan Farhan atas dukungan, pengertian dan doa yang terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan semua dengan kebajikan dan kebahagiaan yang berlipat ganda.

Jakarta, 26 Juni 2021
Penulis,



Asep Saifudin

RINGKASAN

Rumah sakit saat ini memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang ramah lingkungan yang tidak hanya mengembangkan sumber daya dan fokus pada laba perusahaan semata, tetapi juga memberikan bermanfaat bagi lingkungan dan pemangku kepentingan lainnya. MSDM yang dapat mendorong komitmen dan keterlibatan karyawan terkait aspek lingkungan yang akan memberi manfaat bagi generasi di masa depan seperti inilah yang disebut sebagai *Green Human Resources Management (Green HRM)*. Para peneliti berpendapat bahwa kinerja organisasi bukan hasil langsung dari penerapan Manajemen SDM semata, tetapi lebih dari upaya perilaku diskresioner dari karyawan. Perilaku diskresi ini adalah Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*) yang merupakan perilaku individu yang bebas. OCB ini terus berkembang dan pengembangan dari OCB yang memiliki dampak terhadap aspek lingkungan adalah Perilaku Kewarganegaraan Organisasi terhadap Lingkungan (*Organizational Citizenship Behavior for the Environment-OCBE*) yang merupakan perilaku sosial individu dan diskresioner yang tidak secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal tetapi berkontribusi pada pengelolaan lingkungan. Disamping *Green HRM* dan OCBE, kinerja lingkungan memerlukan *Organization Commitment* dalam melindungi lingkungan dan menunjukkan kepedulian lingkungan. *Organization Commitment* dapat membantu *Green HRM* mengelola organisasi meningkatkan kinerja tentang masalah lingkungan. Dengan *Green HRM* yang dimediasi oleh OCBE dan OC maka diharapkan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *Service Quality (SC)* di Rumah Sakit Badan Usaha Milik Negara (RS BUMN).

Penelitian ini juga didukung beberapa konsep teori seperti *Sustainability Theory* dan *Stakeholders Theory* yang menjembatani *Green HRM*, *OCBE*, *OC* dan *SC* sebagai *applied theory*. Dengan metode kuantitatif inferensial menggunakan software *Smartpls*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 1.004 karyawan di tersebar dari 19 RS BUMN di Indonesia. Uji hipotesis penelitian dilakukan untuk mengetahui hasil hipotesis pada penelitian ini sesuai dengan model hipotesis yang dibangun di awal penelitian. Hasil uji kesesuaian dan uji statistik dalam penelitian ini telah memenuhi sebagai *robust goodness-of-fit tests*. Hal ini disebabkan karena hasil dari nilai-nilai didapatkan dari hasil penelitian dan menjadi acuan serta kriteria telah melalui uji kesesuaian *goodness of fit test* maupun uji signifikansi yaitu *loading factor* (λ) dan juga bobot faktor (*regression weight*) yang secara statistik dapat terpenuhi dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis selanjutnya. Dari hasil analisis uji hipotesis dan signifikansi diperoleh sebuah model yang menunjukkan *Green HRM* berpengaruh signifikan terhadap *OCBE* dengan Koefisien Jalur 0,753 dan T Statistic 32,684. *Green HRM* berpengaruh signifikan terhadap *OC* dengan Koefisien Jalur 0,666 dan T Statistic 22,775. *Green HRM* berpengaruh signifikan terhadap *SC* dengan Koefisien Jalur 0,178 dan T Statistic 5,087. *OCBE* berpengaruh signifikan terhadap *SC* dengan Koefisien Jalur 0,317 dan T Statistic 7,001. *OC* berpengaruh signifikan terhadap *SC* dengan Koefisien Jalur 0,393 dan T Statistic 9,920. *OCBE* signifikan memediasi *Green HRM* terhadap *SQ* dengan Koefisien Jalur 0,246 dan T Statistic 6,828. Dan *OC* signifikan memediasi *Green HRM* terhadap *SQ* dengan Koefisien Jalur 0,262 dan T Statistic 9,042.

Temuan penelitian ini membuktikan bahwa model *Green HRM* memiliki pengaruh terhadap *Service Quality* di RS BUMN yang dimediasi oleh OCBE dan *Organizational Commitment*. Pengaruh mediasi OCBE dan OC lebih besar dibandingkan pengaruh *Green HRM* secara langsung terhadap *SQ*. Dengan demikian maka penerapan *Green HRM* untuk pengelolaan SDM yang memiliki komitmen ramah lingkungan akan berpengaruh terhadap *SQ* di RS BUMN bilamana di mediasi oleh OCBE dan OC. Peran OCBE dan OC dianggap penting sebagai mediasi karena dapat melengkapi peran *Green HRM* dalam meningkatkan *Service quality*

Penelitian ini juga menjawab kesenjangan penelitian *Green HRM* sebelumnya di tingkat organisasi dengan hasil yang lebih spesifik. Penelitian ini juga berfokus pada *Green HRM* di organisasi RS untuk melihat pengaruhnya terhadap kualitas layanan melalui OCBE dan OC, yang jarang diperiksa sebelumnya. Penerapan konsep Kualitas Layanan Kesehatan (*SERVQUAL*) dalam Variabel *SQ* juga untuk mendukung atau menolak kerangka kerja konseptual yang tidak ada studi empiris ketika dilakukan di RS di Indonesia. Penelitian empiris ini telah menunjukkan beberapa pengaruh variabel khususnya antara *Green HRM* dan *Service quality* dapat memberikan landasan baru bagi penelitian selanjutnya karena hal ini merupakan sebuah hasil penelitian yang baru yang belum dilakukan penelitian sebelumnya. Pengembangan model penelitian yang dinamakan sebagai *Green HRM concept for Green hospital Service quality*, yaitu “konsep pengelolaan sumber daya manusia yang ramah lingkungan bagi kualitas layanan RS yang ramah lingkungan. Hasil yang didapatkan membuktikan bahwasanya variabel OCBE dan *Organizational Commitment* mampu menjadi variabel yang memediasi secara signifikan pengaruh antara variabel prediktor *Green HRM* terhadap variabel *Service quality* sehingga menjembatani adanya perbedaan hasil terdahulu dan menutupi kesenjangan penelitian sebelumnya.

Kata kunci: *Green HRM*, OCBE, *Organizational Commitment*, *Service quality*, *Health Service quality*, RS BUMN

MERCUR
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SUMMARY

Hospitals currently require environmentally friendly human resource management that not only develops resources and focuses solely on company profits but also provides benefits to the environment and other stakeholders. HRM that can encourage employee commitment and involvement related to environmental aspects that will benefit future generations like this is known as Green Human Resources Management (Green HRM). Researchers argue that organizational performance is not a direct result of the application of HR management per se, but rather of discretionary behavioral efforts from workers. This discretionary behavior is the Organizational Citizenship Behavior (OCB) which is the behavior of a free individual. This OCB continues to develop and the development of OCB which has an impact on environmental aspects is the Organizational Citizenship Behavior for the Environment (OCBE) which is an individual and discretionary social behavior that is not explicitly recognized by the formal reward system but contributes to the management environment. Besides Green HRM and OCBE, environmental performance requires Organization Commitment in protecting the environment and showing environmental concern. Organization Commitment can help Green HRM manage the organization to improve performance on environmental issues. With Green HRM mediated by OCBE and OC, it is expected that it can significantly influence Service Quality (SQ) at State-Owned Enterprises Hospital (BUMN Hospital).

This research is also supported by several theoretical concepts such as Sustainability Theory and Stakeholders Theory which bridge Green HRM, OCBE, OC, and SQ as Applied Theory. With inferential quantitative methods using SmartPLS software. The sample used in this study was 1,004 workers spread across 19 BUMN hospitals in Indonesia. The research hypothesis test was conducted to determine the results of the hypothesis in this study following the hypothesis model that was built at the beginning of the study. The results of the suitability test and statistical tests in this study have fulfilled robust goodness-of-tests. This is because the results of the values are obtained from the research results and become the reference and criteria that have passed the goodness of fit test and significance test, namely the loading factor (λ) and also the factor weight (regression weight) which can be statistically fulfilled and fulfilled. Requirements for use in further analysis. From the results of the analysis of hypothesis testing and significance, a model is obtained that shows Green HRM has a significant effect on OCBE with a Path Coefficient of 0.753 and T Statistic of 32.684. Green HRM has a significant effect on OC with a Path Coefficient of 0.666 and T Statistics of 22.775. Green HRM has a significant effect on SQ with a Path Coefficient of 0.178 and a T Statistic of 5.087. OCBE has a significant effect on SQ with a Path Coefficient of 0.317 and T Statistic of 7,001. OC has a significant effect on SQ with a Path Coefficient of 0.393 and T Statistic of 9.920. OCBE significantly mediates Green HRM on SQ with a Path Coefficient of 0.246 and T Statistic of 6.828. OC significantly mediates Green HRM on SQ with a Path Coefficient of 0.262 and T Statistics of 9.042.

The findings of this study prove that the Green HRM model has an influence on Service Quality in SOE Hospitals mediated by OCBE and Organizational Commitment. The mediation effect of OCBE and OC is greater than the effect of Green HRM directly on SQ. Thus, the implementation of Green HRM for HR

management that has an environmentally friendly commitment will affect the SQ at BUMN Hospital when mediated by OCBE and OC. The roles of OCBE and OC are considered important as mediation because they can complement the role of Green HRM in improving service quality.

This study also addresses the gaps in previous Green HRM research at the organizational level with more specific results. This study also focuses on Green HRM in hospital organizations to see its effect on service quality through OCBE and OC, which have rarely been examined previously. The application of the concept of Health Service Quality (SERVQUAL) in the SQ Variable is also to support or reject a conceptual framework that there is no empirical study when it is carried out in hospitals in Indonesia. This empirical research has shown some influence of variables, especially between Green HRM and Service quality, can provide a new basis for further research because this is a new research result that has not been done before. Development of a research model called the Green HRM concept for Green hospital Service quality, namely “the concept of environmentally friendly human resource management for the quality of environmentally friendly hospital services. The results obtained prove that the OCBE and Organizational Commitment variables are able to become variables that significantly mediate the influence of the Green HRM predictor variables on the Service quality variable so as to bridge the differences in previous results and cover the gaps of previous research.

Keywords: Green HRM, OCBE, Organizational Commitment, Service quality, Health Service quality, BUMN Hospital



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
PENGESAHAN DISERTASI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	V
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
DAFTAR ISI	Xi
DAFTAR TABEL	Xvi
DAFTAR GRAFIK	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	16
1.3. Batasan Masalah	19
1.4. Rumusan Masalah	19
1.5. Tujuan Penelitian	20
1.6. Manfaat Penelitian	20
1.7. Novelty.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	23
2.1.2. <i>Sustainability Theory</i>	23
2.1.2. <i>Stakeholder Theory</i>	25

	2.2. <i>Green Human Resources Management (Green HRM)</i>	39
	2.3. <i>Organizational Citizenship Behaviour for the Environment (OCBE)</i>	41
	2.4. <i>Organizational Commitment</i>	49
	2.5. <i>Service Quality</i>	56
BAB III	KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
	3.1. Kerangka Berpikir	65
	3.2. Hipotesis Penelitian	71
	3.2.1. Pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap OCBE.....	71
	3.2.2. Pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	76
	3.2.3. Pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap <i>Services Quality</i>	79
	3.2.4. Pengaruh OCBE terhadap <i>Service Quality</i>	85
	3.2.5. Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Service Quality</i>	90
	3.2.6. Pengaruh OCBE memediasi <i>Green HRM</i> terhadap <i>Service Quality</i>	93
	3.2.7. Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> memediasi <i>Green HRM</i> terhadap <i>Service Quality</i>	97
	3.3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	101
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	4.1. Pendekatan Penelitian	111
	4.2. Tempat dan Waktu Penelitian	112
	4.3. Metode Pengambilan Sampel	113
	4.3.1. Populasi	113
	4.3.2. Sampel.....	114
	4.3.3. Unit Analisis	115

4.4. Metode Pengumpulan Data	116
4.4.1. Data Primer	116
4.4.2. Data Sekunder	117
4.5. Fokus Penelitian	117
4.6. Definisi dan Pengukuran Variabel	119
4.7. Analisis Data	125
4.7.1. Analisis Deskriptif	127
4.7.2. Statistik Inferensial	127
4.8 Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit Index Model</i>)	134

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. <i>Wording Test</i>	140
5.2. Hasil Analisis Deskriptif Tempat Penelitian dan Responden...	152
5.2.1. Profil Jumlah Responden Berdasarkan RS.....	157
5.2.2. Profil Responden Berdasarkan Lokasi Pulau.....	158
5.2.3. Profil Responden Berdasarkan Bagian/Instalasi.....	159
5.2.4. Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	159
5.2.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	160
5.2.6. Profil Responden Berdasarkan Usia	160
5.2.7. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	161
5.2.8. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	162
5.2.9. Profil Responden Berdasarkan Status Karyawan	162
5.2.10. Profil Responden Berdasarkan Layanan Kesehatan di RS BUMN.....	163
5.2.11. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Rawat Jalan.	163
5.2.12. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Rawat Inap..	163
5.3. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Kuesioner Responden	164
5.3.1. Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Green HRM</i> ...	165
5.3.2. Jawaban Terhadap Variabel OCBE.....	172

5.3.3. Jawaban Responden Terhadap Variabel OC.....	182
5.3.4. Jawaban Responden Terhadap Variabel SC.....	194
5.3.5. Jawaban Rata-Rata Responden Terhadap Variabel	199
5.4. Hasil Analisis SEM PLS	199
5.5. <i>Outer Model (Model Measurement)</i>	200
5.5.1. Konvergen Validitas (Convergent Validity).....	202
5.5.2. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	206
5.5.3. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	207
5.5.4. Reliabilitas Komposit (<i>Composite Reliability</i>).....	207
5.5.5. Alpha Cronbachs (<i>Cronbach's Alpha</i>)	209
5.6. Hasil Analisis Model Inner (<i>Structural Model</i>).....	210
5.6.1. Nilai Koefisien Jalur	211
5.6.2. <i>R-Square (R²)</i>	212
5.6.3. <i>Stone Geisser Value (Q²)</i>	213
5.6.4. <i>Goodness of Fit Index (GoF Index)</i>	213
5.6.5. <i>Effect Size (f²)</i>	214
5.7. Uji Hipotesis dan Besarnya Pengaruh.....	219
5.8. Pembahasan Model Penelitian Empiris.....	227
5.8.1. Pembahasan Indikator <i>Green HRM</i>	228
5.8.2. Pembahasan Indikator OCBE.....	230
5.8.3. Pembahasan Indikator OC.....	231
5.8.4. Pembahasan Indikator <i>Service Quality</i>	234
5.8.5. Pengaruh Tidak Langsung.....	236
5.9. Pembahasan Hipotesis Penelitian	241
5.9.1. Pembahasan Hipotesis Pertama.....	242
5.9.2. Pembahasan Hipotesis Kedua	243
5.9.3. Pembahasan Hipotesis Ketiga	245
5.9.4. Pembahasan Hipotesis Keempat.....	246
5.9.5. Pembahasan Hipotesis Kelima.....	248

5.9.6. Pembahasan Hipotesis Keenam	250
5.9.7. Pembahasan Hipotesis Ketujuh.....	252
5.10. Temuan Penelitian	253
BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
6.1. Simpulan	259
6.2. Implikasi	264
6.2.1. Implikasi Teoritis.....	264
6.2.2. Implikasi Praktisi Manajerial.....	268
6.2.3. Implikasi Bagi Perusahaan.....	270
6.3. Saran	271
DAFTAR PUSTAKA	278
LAMPIRAN	300
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	309



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Kekurangan Tenaga Kesehatan RS di Indonesia.....	3
Tabel 2.1.	Dimensi dan indikator dari variabel <i>Green HRM</i>	40
Tabel 2.2.	Dimensi dan indikator dari variabel OCBE	47
Tabel 2.3.	Dimensi dan indikator dari variabel <i>Organizational Commitment</i>	55
Tabel 2.4.	Dimensi dan indikator dari variabel <i>Service quality (Healthcare Service quality/HEALTHQUAL)</i>	63
Tabel 3.1.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap OCBE	75
Tabel 3.2.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	78
Tabel 3.3.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh <i>Green HRM</i> terhadap <i>Service Quality</i>	83
Tabel 3.4.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh OCBE terhadap <i>Service Quality</i>	88
Tabel 3.5.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Service Quality</i>	92
Tabel 3.6.	Penelitian terdahulu terkait Pengaruh OCBE memediasi <i>Green HRM</i> terhadap <i>Service Quality</i>	96
Tabel 3.7.	Penelitian terdahulu terkait pengaruh <i>Organizational Commitment</i> memediasi <i>Green HRM</i> terhadap <i>Service Quality</i> ...	100
Tabel 3.8.	Pengelompokan variabel penelitian.....	102
Tabel 3.9.	Konseptual variabel dan indikator <i>Green HRM</i>	103
Tabel 3.10.	Konseptual variabel dan indikator OCBE	104
Tabel 3.11.	Konseptual variabel dan indikator <i>Organizational Commitment</i>	107
Tabel 3.12.	Konseptual variabel dan indikator <i>Service quality</i>	109
Tabel 4.1.	Nama dan Tempat Lokasi RS Milik BUMN	112
Tabel 4.2.	Jumlah Sampel dari Setiap RS Milik BUMN	114
Tabel 4.3.	Konseptual variabel dan indikator <i>Green HRM</i>	119

Tabel 4.4.	Indikator dan bentuk kuesioner variabel Green HRM	120
Tabel 4.5.	Konseptual variabel dan indikator OCBE	121
Tabel 4.6.	Indikator dan bentuk kuesioner variabel OCBE	121
Tabel 4.7.	Konseptual variabel dan indikator <i>Organizational Commitment</i> (OC)	122
Tabel 4.8.	Indikator dan bentuk kuesioner variabel <i>Organizational Commitment</i>	123
Tabel 4.9.	Konseptual variabel dan indikator <i>Service Quality</i> (SC).....	124
Tabel 4.10.	Indikator dan bentuk kuesioner variabel <i>Service Quality</i> (SQ).....	125
Tabel 4.11.	Persamaan spesifikasi model pengukuran (<i>measurement model</i>)..	136
Tabel 5.1.	Kuesioner Awal.....	140
Tabel 5.2.	Data Responden Awal	142
Tabel 5.3.	Perbaikan Kuesioner Awal.....	144
Tabel 5.4.	Perbaikan Kuesioner Akhir	148
Tabel 5.5.	Perbaikan Data Responden	151
Tabel 5.6.	Lokasi RS BUMN dan Jumlah Karyawan	153
Tabel 5.7.	Karakteristik Responden	154
Tabel 5.8.	Tingkat Respon.....	156
Tabel 5.9.	Jumlah Responden Penelitian di Pelayanan Kesehatan	157
Tabel 5.10.	Nilai Rentang Skala dan Kategori Persepsi.....	165
Tabel 5.11.	Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel Green HRM....	166
Tabel 5.12.	Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel OCBE.....	174
Tabel 5.13.	Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel OC	183
Tabel 5.14.	Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel SQ	196
Tabel 5.15.	Nilai Rata-Rata Jawaban Responden dan Interpretasi.....	199
Tabel 5.16.	Hasil Konvergen Validitas/ <i>Loading Factor</i>	203
Tabel 5.17.	Hasil Konvergen Validitas/ <i>Loading Factor</i> Kedua Penelitian Indikator Organization Commitment.....	204
Tabel 5.18.	<i>Average Variance Extract</i> (AVE).....	206
Tabel 5.19.	Hasil Analisis Komposit Reliabilitas.....	208

Tabel 5.20.	Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i>	209
Tabel 5.21.	Hasil Mean, STDEV, T-Values dan P-Values.....	211
Tabel 5.22.	Nilai R-Square (R^2) Model Penelitian.....	212
Tabel 5.23.	<i>Construct Cross Validated Redundancy</i>	213
Tabel 5.24.	<i>Effect Size</i> (f^2).....	214
Tabel 5.25.	Hasil Mean, STDEV, T-Values dan P-Values.....	220
Tabel 5.26.	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	242



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1.	Lokasi Wilayah RS Milik BUMN	8
Grafik 1.2.	Penerapan <i>Green HRM</i> di RS Milik BUMN.....	8
Grafik 1.3.	Aspek <i>Green HRM</i> Yang Dominan di RS Milik BUMN.....	9
Grafik 1.4.	Perilaku Diskresi OCB di RS Milik BUMN.....	9
Grafik 1.5.	<i>Organizational Commitment</i> di RS Milik BUMN	10
Grafik 1.6.	<i>Service quality</i> di RS Milik BUMN	10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Key Component Customer Satisfaction Outpatient RSPP</i> Tahun 2016 dan Tahun 2018	2
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	70
Gambar 5.1. Hasil analisis PLS <i>Algorithm</i> Model Kedua Variabel <i>Green HRM</i>	206
Gambar 5.2. Hasil analisis PLS <i>Algorithm</i> Model Kedua Variabel OCBE....	207
Gambar 5.3. Hasil analisis PLS <i>Algorithm</i> Model Kedua Variabel OC.....	207
Gambar 5.4. Hasil analisis PLS <i>Algorithm</i> Model Kedua Variabel SQ.....	207
Gambar 5.5. Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	216
Gambar 5.6. Hasil Mediasi Sederhana	243
Gambar 5.7. Model <i>Green HRM</i> Dalam Meningkatkan <i>Service Quality</i>	261



UNIVERSITAS
MERCU BUANA