



**Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa  
Kebersihan di Jakarta**

**DISERTASI**

**OLEH**

**TRI HADI SULISTYANTO**

**NIM 67119010001**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2022**



**Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa  
Kebersihan di Jakarta**

**DISERTASI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Doktor Manajemen**

**UNIVERSITAS  
OLEH  
TRI HADI SULISTYANTO  
NIM 67119010001**

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2022**

## PENGESAHAN DISERTASI

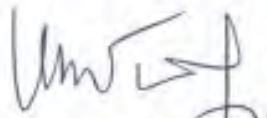
Judul : **Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa Kebersihan di Jakarta**  
Nama : Tri Hadi Sulistyanto  
NIM : 67119010001  
Program Studi : Doktor Manajemen  
Tanggal :

Mengesahkan  
Promotor,



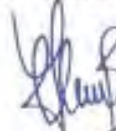
(Prof. Dr. H. Masydzulhak Djamil MZ, SE, MM.)

Ko-Promotor I,



(Dr. Indra Siswanti, MM)

Ko-Promotor II,

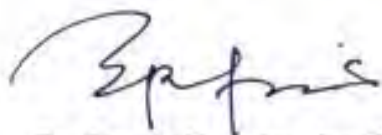


(Dr. Lenny Ch. Nawangsari, MM)

UNIVERSITAS

MENGETAHUI  
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)

Kepala Program Studi,



(Dr. Indra Siswanti, MM)

## ABSTRAK

Sektor jasa kebersihan merupakan pekerjaan penting untuk menjaga kebersihan dan kesehatan ruangan maupun lingkungan. Prioritas kebijakan menjadi salah satu hal penting bagi keberlangsungan perusahaan. Penelitian ini menganalisis prioritas kebijakan pada Industri Cleaning Service di Jakarta, dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dan *Analytic Network Process* (ANP). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *Leadership*, *Motivation*, dan *Knowledge Management*. Sebagai variabel mediator adalah *Communication* dan sebagai variabel intervening adalah *Social Capability*, dengan seluruh anak panah pada model menuju ke Variabel *Performance* atau Kinerja Berkelanjutan. Populasi penelitian ini adalah karyawan *Cleaning Service Officer* pada PT H, PT C dan PT B, dengan sampel diambil secara keseluruhan yaitu 635 responden. Dapat disimpulkan bahwa Hasil analisis PLS menunjukkan bahwa *leadership* merupakan variabel paling berpengaruh dan merupakan prioritas untuk pencapaian kinerja berkelanjutan. Hasil dari analisis ANP juga menunjukkan bahwa *leadership* merupakan variabel prioritas untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan pada perusahaan-perusahaan di industri jasa kebersihan.

Kata Kunci: *Cleaning Service*, Model, Kinerja Berkelanjutan, *Leadership*



## ABSTRACT

The cleaning service sector is an important job to maintain the cleanliness and health of the room and the environment. Policy priority is one of the important things for the sustainability of the company. This study analyzes policy priorities in the Cleaning Service Industry in Jakarta, in order to improve company performance. This study using Partial Least Square (PLS) and Analytic Network Process (ANP). This study uses exogenous variables Leadership, Motivation, and Knowledge Management. The mediator variable is Communication and the intervening variable is Social Capability with all arrows in the model pointing to the Performance Variable. The population of this study were Cleaning Service Officer employees at PT H, PT C and PT B, with a total sample of 635 respondents. It can be concluded that the results of the PLS analysis show that leadership is the most important variable and is a priority for achieving sustainable performance. The results of the ANP analysis also show that leadership is a priority variable to achieve sustainable performance in companies in the cleaning service industry.

Kata Kunci: Cleaning\_Service, Model, Sustainable\_Performance, Leadership



## PERNYATAAN KEASLIAN / ORIGINALITAS

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

Judul Disertasi : **Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa Kebersihan di Jakarta**  
Nama : Tri Hadi Sulistyanto  
NIM : 67-11-90-100-01  
Program Studi : Doktor Manajemen /MSDM  
Tanggal :

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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, .....  
UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  


Tri Hadi Sulistyanto

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*


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

Nama : Tri Hadi Sulistyanto  
NIM : 67-11-90-100-01.  
Program Studi : Doktor Manajemen

dengan judul

“*Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa Kebersihan di Jakarta.*”,  
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,  
didapatkan nilai persentase sebesar 10 %.

Jakarta, September 2022  
Administrator Turnitin

  
Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas berkat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penelitian ini. Dalam proses pembuatannya, kami menemui berbagai kendala, tetapi berkat semangat, doa, dorongan, bimbingan, dan dukungan dari orang-orang tercinta membuat laporan ini dapat terwujud. Oleh karena itu, kami sangat berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Masydzulhak Djamil SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan kami untuk dapat segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Indra Siswanti, MM, CRP yang telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran
3. Ibu Dr. Lenny Ch. Nawangsari, MM yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran dan masukan yang sangat berharga
4. Yang selalu kucintai: istri, ketiga anakku, menantu, dan cucu yang telah bersabar untuk berbagi waktu dengan penulisan laporan penelitian ini
5. Teman-teman seperjuangan di Program Doktorat yang selalu memberikan dorongan semangat
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, doa, semangat dan semua yang telah diberikan, sehingga laporan penelitian ini selesai.

Jakarta, 30 September 2022

Tri Hadi Sulistyanto



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN DISERTASI.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN / ORIGINALITAS .....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	12
1.3. Rumusan Masalah .....	13
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.5. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL.....	17
2.1. Teori yang Menjadi Landasan Penelitian.....	17
2.1.1. Teori <i>Leadership</i> .....	21
2.1.2. Teori <i>Motivation</i> .....	26
2.1.3. Teori <i>Knowledge Management</i> .....	29
2.1.4. Teori <i>Communication</i> .....	35
2.1.5. Teori <i>Social Capability</i> .....	38
2.1.6. Teori <i>Performance (Corporate Sustainability Performance)</i> .....	42
2.2. Hipotesis Penelitian.....	46
2.2.1. Pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Communication</i> .....	46
2.2.2. Pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Communication</i> .....	47
2.2.3. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Communication</i> .....	47
2.2.4. Pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Performance</i> .....	48
2.2.5. Pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Performance</i> .....	49
2.2.6. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Performance</i> .....	50
2.2.7. Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Performance</i> .....	52
2.2.8. <i>Social Capability</i> memoderasi pengaruh <i>Communication</i> .....	53

2.2.9. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Leadership</i> .....	55
2.2.10. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Performance</i> .....	56
2.2.11. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>K. Management</i> terhadap .....	58
2.2.12. Kebijakan prioritas untuk mencapai <i>Performance</i> .....	59
2.3. Kerangka Konseptual Model .....	59
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>65</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	65
3.2. Desain Penelitian .....	65
3.3. Populasi dan Sampel .....	66
3.4. Penyusunan Instrumen.....	68
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	73
3.6. Data dan Teknik Analisis Data.....	74
3.8.1. Analisis Data dengan PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....	74
3.8.1.1. Model Pengukuran (Outer Model).....	76
3.8.1.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	85
3.8.2. Analisis Menggunakan ANP ( <i>Analytic Network Process</i> ) .....	87
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>92</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	92
4.1.1. Hasil Uji Instrument Penelitian.....	92
Uji Validitas & Reliabilitas instrumen penelitian .....	92
4.1.2. Analisis Deskriptif Profil Responden dan Tempat Penelitian .....	95
4.1.2.1. Profil Responden.....	95
4.1.2.2. Profil Perusahaan .....	97
4.1.3. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Kuesioner Responden.....	99
4.1.3.1. Jawaban Responden: Var. <i>Leadership</i> (X1).....	101
4.1.3.2. Jawaban Responden: Var. <i>Motivation</i> (X2).....	103
4.1.3.3. Jawaban Responden: Var. <i>Knowledge Management</i> (X3) .....	104
4.1.3.4. Jawaban Responden: Var. <i>Communication</i> (Y1).....	106
4.1.3.5. Jawaban Responden: Var. <i>Performance</i> (Y <sub>2</sub> ).....	108
4.1.3.6. Jawaban Responden: Var. <i>Social Capability</i> (Z1) .....	109
4.1.3.7. Jawaban Responden: Rentang Skala Rata-rata .....	111
4.1.4. Analisis Outer Model (Model Measurement) dengan SEM-PLS .....	112

4.1.4.1. Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	115
4.1.4.2. Uji Validitas Diskriminan : Cross Loading.....	129
4.1.4.3. Uji Validitas Diskriminan: Fornell-Larcker Criterion .....	131
4.1.4.4. Uji Reliabilitas Komposit ( <i>Composite Reliability</i> ) .....	132
4.1.5. Analisis Inner Model (Structural Model).....	133
4.1.5.1. Uji kelayakan model (Goodness of Fit Index) .....	134
4.1.5.2. Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients) .....	135
4.1.5.3. Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> atau $R^2$ ) .....	137
4.1.5.4. Predictive Relevance, Stone Geisser Value ( $Q^2$ ) .....	138
4.1.5.5. Effect Size ( $f^2$ ) .....	139
4.1.6. Pengujian Hipotesis dengan <i>Software</i> PLS.....	141
4.1.6.1. Pengujian Hipotesis-1 .....	142
4.1.6.2. Pengujian Hipotesis-2 .....	143
4.1.6.3. Pengujian Hipotesis-3 .....	143
4.1.6.4. Pengujian Hipotesis-4 .....	143
4.1.6.5. Pengujian Hipotesis-5 .....	144
4.1.6.6. Pengujian Hipotesis-6 .....	144
4.1.6.7. Pengujian Hipotesis-7 .....	144
4.1.6.8. Pengujian Hipotesis-8 .....	144
4.1.6.9. Pengujian Hipotesis-9 .....	145
4.1.6.10. Pengujian Hipotesis-10 .....	145
4.1.6.11. Pengujian Hipotesis-11 .....	145
4.1.7. Koefisien Jalur (Path Coefficient) sebagai Prediktor .....	146
4.1.7.1. Koefisien Jalur Sebagai Prediktor Var. Communication ( $Y_1$ ) ....	146
4.1.7.2. Koefisien Jalur sebagai Prediktor Var. Performance ( $Y_2$ ) .....	147
4.1.8. Evaluasi Dimensi & Indikator .....	149
4.1.8.1. Evaluasi Dimensi & Indikator <i>Leadership</i> ( $X_1$ ) .....	149
4.1.8.2. Evaluasi Dimensi & Indikator Motivation ( $X_2$ ) .....	150
4.1.8.3. Evaluasi Dimensi & Indikator Knowledge Management ( $X_3$ )... ..	151
4.1.8.4. Evaluasi Dimensi & Indikator Communication ( $Y_1$ ) .....	152
4.1.8.5. Evaluasi Dimensi & Indikator Performance ( $Y_2$ ).....	153

4.1.8.6. Evaluasi Dimensi & Indikator Social Capability (Z1).....	154
4.1.8.7. Evaluasi Hubungan Mediasi .....	155
4.1.8.8. Evaluasi Hubungan Moderasi .....	156
4.1.8.9. Evaluasi Hubungan Antar Dimensi.....	159
4.1.9. Analisis Menggunakan Software ANP ver. 3.2.0.....	161
4.1.9.1. Hasil Uji Konsistensi ANP .....	162
4.1.9.2. Hasil Uji Sensitivitas ANP (Uji Stabilitas Model).....	163
4.1.9.3. Model Quantification dengan Software ANP .....	172
4.1.9.4. Skala Prioritas Variabel.....	174
4.2. Pembahasan .....	175
4.2.1. Pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Communication</i> .....	175
4.2.2. Pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Communication</i> .....	177
4.2.3. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Communication</i> .....	178
4.2.4. Pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Performance</i> .....	179
4.2.5. Pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Performance</i> .....	181
4.2.6. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Performance</i> .....	182
4.2.7. Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Performance</i> .....	183
4.2.8. <i>Social Capability</i> memoderasi pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Performance</i> .....	184
4.2.9. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Performance</i> .....	185
4.2.10. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Performance</i> .....	186
4.2.11. <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Performance</i> .....	186
4.2.12. Kebijakan Prioritas untuk Mencapai <i>Performance</i> .....	187
4.3. Novelty .....	187
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>191</b>
5.1. Kesimpulan.....	191
5.2. Implikasi .....	194
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	195
5.2.2. Implikasi Manajerial .....	196
5.3. Rekomendasi .....	199
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>200</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>216</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Fenomena Pencapaian Jumlah Pelanggan .....	3
Gambar 2.1.	<i>Strategy, Learning Mechanisms, and Sustainability</i> .....	18
Gambar 2.2.	Konsep dari Model Bisnis .....	21
Gambar 2.3.	Kerangka Berpikir Penelitian .....	60
Gambar 2.4.	Kerangka Konseptual Model.....	62
Gambar 2.5.	Kerangka Konseptual Pemilihan Prioritas.....	64
Gambar 3.1.	<i>A Systematic Overview of Model Variants</i> .....	66
Gambar 3.2.	Skala Likert .....	73
Gambar 3.3.	Langkah-langkah dalam Analisis SEM-PLS.....	76
Gambar 3.4.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> .....	78
Gambar 3.5.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> .....	79
Gambar 3.6.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel X <sub>3</sub> .....	80
Gambar 3.7.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel Y <sub>1</sub> .....	81
Gambar 3.8.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel Y <sub>2</sub> .....	82
Gambar 3.9.	Pengujian Validitas & Reliabilitas Variabel Z <sub>1</sub> .....	83
Gambar 3.10.	Kerangka Analisis PLS .....	86
Gambar 3.11.	Kerangka Analisis ANP .....	90
Gambar 4.1.	Hasil Kalkulasi menggunakan <i>Software PLS</i> .....	114
Gambar 4.2.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Leadership</i> (X <sub>1</sub> ).....	118
Gambar 4.3.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Motivation</i> (X <sub>2</sub> ).....	119
Gambar 4.4.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Knowledge Management</i> (X <sub>3</sub> )....	121
Gambar 4.5.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Communication</i> (Y <sub>1</sub> ).....	123
Gambar 4.6.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Performance</i> (Y <sub>2</sub> ).....	124
Gambar 4.7.	<i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Social Capability</i> (Z <sub>1</sub> ) .....	126
Gambar 4.8.	Koefisien Jalur dari Kalkulasi Menggunakan PLS .....	136
Gambar 4.9.	Hasil Analisis PLS dengan <i>Bootstrapping</i> .....	142
Gambar 4.10.	Hasil ANP Network dari <i>Software ANP Superdecision</i> .....	161
Gambar 4.11.	Perbandingan Berpasangan pada Analisis ANP.....	173
Gambar 4.12.	Hasil Sintesis ANP untuk Setiap <i>Cluster</i> .....	174
Gambar 4.13.	Model Kinerja Berkelanjutan pada Perusahaan .....	189
Gambar L.1.	<i>Output Hasil Kalkulasi dengan Software PLS</i> .....	233

Gambar L.2.	<i>Output Hasil Kalkulasi dengan Software PLS (Bootstrapping)</i>	234
Gambar L.3.	ANP Network .....	237
Gambar L.4.	Perbandingan Berpasangan Terhadap LEAD (P) .....	253
Gambar L.5.	Perbandingan Berpasangan Terhadap MOTV (P) .....	253
Gambar L.6.	Perbandingan Berpasangan Terhadap KMAN (P).....	254
Gambar L.7.	Perbandingan Berpasangan Terhadap COMM (P) .....	254
Gambar L.8.	Perbandingan Berpasangan Terhadap SCAP (P).....	254
Gambar L.9.	Perbandingan Berpasangan Terhadap LEAD (P) .....	255
Gambar L.10.	Perbandingan Berpasangan Terhadap MOTV (P) .....	255
Gambar L.11.	Perbandingan Berpasangan Terhadap KMAN (P).....	255
Gambar L.12.	Perbandingan Berpasangan Terhadap COMM (P) .....	256
Gambar L.13.	Perbandingan Berpasangan Terhadap SCAP (P).....	256
Gambar L.14.	Perbandingan Berpasangan Terhadap L-IIN .....	257
Gambar L.15.	Perbandingan Berpasangan Terhadap L-IMO .....	257
Gambar L.16.	Perbandingan Berpasangan Terhadap L-IST .....	257
Gambar L.17.	Perbandingan Berpasangan Terhadap L-ICO .....	258
Gambar L.18.	Perbandingan Berpasangan Terhadap M-ACH .....	258
Gambar L.19.	Perbandingan Berpasangan Terhadap M-POW .....	259
Gambar L.20.	Perbandingan Berpasangan Terhadap M-AFF .....	259
Gambar L.21.	Perbandingan Berpasangan Terhadap K-ACQ .....	260
Gambar L.22.	Perbandingan Berpasangan Terhadap K-SHA .....	260
Gambar L.23.	Perbandingan Berpasangan Terhadap K-CRE.....	261
Gambar L.24.	Perbandingan Berpasangan Terhadap K-RET .....	261
Gambar L.25.	Perbandingan Berpasangan Terhadap K-APL.....	262
Gambar L.26.	Perbandingan Berpasangan Terhadap C-REL .....	262
Gambar L.27.	Perbandingan Berpasangan Terhadap C-IRD.....	263
Gambar L.28.	Perbandingan Berpasangan Terhadap C-INF .....	263
Gambar L.29.	Perbandingan Berpasangan Terhadap S-COM.....	264
Gambar L.30.	Perbandingan Berpasangan Terhadap S-CON.....	264
Gambar L.31.	Perbandingan Berpasangan Terhadap S-SUP.....	264
Gambar L.32.	Perbandingan Berpasangan Cluster Thd PERFORMANCE ...	266
Gambar L.33.	Stabilitas Model Leadership .....	266
Gambar L.34.	Stabilitas Model Motivation .....	267

Gambar L.35.	Stabilitas Model Communication .....	267
Gambar L.36.	Stabilitas Model Knowledge Management.....	268
Gambar L.37.	Stabilitas Model Knowledge Management.....	268
Gambar L.38.	Framework pada Industri Jasa Kebersihan .....	273



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Efisiensi Perusahaan (Analisis DEA) .....	4
Tabel 1.2. <i>Literature Mapping</i> 2009 – 2021 .....	9
Tabel 1.3. <i>State of the Art</i> .....	10
Tabel 2.1. Definisi Model Bisnis .....	19
Tabel 2.2. Perbandingan <i>Management</i> dan <i>Leadership</i> .....	22
Tabel 2.3. <i>Leadership</i> : Dimensi & Indikator .....	25
Tabel 2.4. <i>Motivation</i> : Dimensi & Indikator .....	28
Tabel 2.5. Penelitian <i>Motivation</i> dan <i>Performance</i> .....	28
Tabel 2.6. Definisi <i>Knowledge Management</i> .....	33
Tabel 2.7. Penelitian <i>Knowledge Management</i> dan <i>Performance</i> .....	34
Tabel 2.8. <i>Knowledge Management</i> : Dimensi & Indikator .....	34
Tabel 2.9. <i>Communication</i> : Dimensi & Indikator .....	36
Tabel 2.10. Penelitian <i>Communication</i> dan <i>Performance</i> .....	38
Tabel 2.11. <i>Social Capability</i> : Dimensi & Indikator .....	41
Tabel 2.12. Penelitian <i>Social Capability</i> dan <i>Performance</i> .....	41
Tabel 2.13. <i>Performance</i> : Dimensi & Indikator .....	45
Tabel 2.14. Penelitian Terdahulu Pengaruh <i>Leadership</i> .....	46
Tabel 2.15. Penelitian Terdahulu <i>Motivation</i> dan <i>Communication</i> .....	47
Tabel 2.16. Pengaruh <i>Knowledge Management</i> Terhadap <i>Communication</i> .....	48
Tabel 2.17. Pengaruh <i>Leadership</i> Terhadap <i>Performance</i> .....	49
Tabel 2.18. Penelitian Terdahulu <i>Motivation</i> dan <i>Performance</i> .....	50
Tabel 2.19. Penelitian Terdahulu <i>Knowledge Management</i> dan <i>Performance</i> .....	51
Tabel 2.20. Penelitian Terdahulu <i>Communication</i> dan <i>Performance</i> .....	52
Tabel 2.21. Penelitian Terdahulu <i>Social Capability</i> , <i>Communication</i> dan <i>Performance</i> .....	53
Tabel 2.22. Penelitian Terdahulu <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Leadership</i> terhadap <i>Performance</i> .....	55
Tabel 2.23. Penelitian Terdahulu <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>Performance</i> .....	57
Tabel 2.24. Penelitian Terdahulu <i>Communication</i> memediasi pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Performance</i> .....	58
Tabel 2.25. Penelitian Terdahulu untuk Menentukan Prioritas .....	59



Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	69
Tabel 3.2. Penggunaan Analisis SEM-PLS dan ANP.....	87
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Item Kuesioner dengan 30 Responden .....	93
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	96
Tabel 4.4. Kategori Persepsi dan Nilai Rentang Skala (Rs) .....	100
Tabel 4.5. <i>Mean Score</i> Penilaian Responden.....	100
Tabel 4.6. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Leadership</i> (X <sub>1</sub> ).....	101
Tabel 4.7. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Leadership</i> .....	102
Tabel 4.8. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Motivation</i> (X <sub>2</sub> ) .....	103
Tabel 4.9. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Motivation</i> .....	104
Tabel 4.10. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Knowledge Management</i> (X <sub>3</sub> ) .....	105
Tabel 4.11. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Knowledge Management</i> .	105
Tabel 4.12. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Communication</i> (Y <sub>1</sub> ) .....	106
Tabel 4.13. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Communication</i> .....	107
Tabel 4.14. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Performance</i> (Y <sub>2</sub> ) .....	108
Tabel 4.15. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Performance</i> .....	109
Tabel 4.16. Rentang Skala Jawaban Var. <i>Social Capability</i> (Z <sub>1</sub> ) .....	110
Tabel 4.17. <i>Mean Score</i> Jawaban Responden Var. <i>Social Capability</i> .....	111
Tabel 4.18. Rata-rata Rentang Skala (Rs) Jawaban Responden .....	111
Tabel 4.19. <i>Outer Loading</i> Hasil Kalkulasi Menggunakan <i>Software PLS</i> .....	115
Tabel 4.20. Reliabilitas dan Validitas Konstruk .....	128
Tabel 4.21. <i>Cross Loading</i> Masing-masing Indikator .....	129
Tabel 4.22. Analisis <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	131
Tabel 4.23. <i>Fornell-Larcker Criterion</i> dari Kalkulasi PLS .....	131
Tabel 4.24. <i>Cronbach's Alpha &amp; Composite Reliability</i> .....	133
Tabel 4.25. Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> ).....	135
Tabel 4.26. Nilai <i>R-Square</i> .....	137
Tabel 4.27. Nilai <i>f-Square</i> .....	140
Tabel 4.28. Nilai t statistik dari Kalkulasi PLS.....	141
Tabel 4.29. Analisis Pengaruh <i>Moderating</i> Variabel <i>Social Capability</i> (Z <sub>1</sub> ) ....	157
Tabel 4.30. Analisis Hubungan Antar Dimensi .....	159

Tabel 4.31. Pengukuran Inkonsistensi Jawaban Responden.....	162
Tabel 4.32. Uji Sensitivitas ANP (Stabilitas Model) dari Semua Dimensi .....	164
Tabel 4.33. Uji Sensitivitas (Stabilitas Model) dari Semua Variabel .....	169
Tabel 4.34. Prioritas Pilihan.....	175
Tabel L.1. Leadership (X <sub>1</sub> ): Dimensi & Indikator .....	217
Tabel L.2. Leadership (X <sub>1</sub> ): Questionnaire .....	217
Tabel L.3. Motivation (X <sub>2</sub> ): Dimensi & Indikator .....	218
Tabel L.4. Motivation (X <sub>2</sub> ): Questionnaire .....	218
Tabel L.5. Knowledge Management (X <sub>3</sub> ): Dimensi & Indikator.....	219
Tabel L.6. Knowledge Management (X <sub>3</sub> ): Questionnaire .....	219
Tabel L.7. <i>Communication</i> (Y <sub>1</sub> ): Dimensi & Indikator .....	220
Tabel L.8. <i>Communication</i> (Y <sub>1</sub> ): Questionnaire .....	220
Tabel L.9. Performance (Y <sub>2</sub> ): Dimensi & Indikator .....	221
Tabel L.10. <i>Performance</i> (Y <sub>2</sub> ): <i>Questionnaire</i> .....	221
Tabel L.11. Social Capability (Z <sub>1</sub> ): Dimensi & Indikator.....	222
Tabel L.12. Social Capability (Z <sub>1</sub> ): Questionnaire.....	222
Tabel L.13. Nilai r Product Moment.....	235
Tabel L.14. Tabel Statistik Nilai t.....	236
Tabel L.15. Uji Konsistensi Jawaban Responden.....	238
Tabel L.16. Uji Sensitivitas ANP (Stabilitas Model) dari Semua Dimensi .....	241
Tabel L.17. Uji Sensitivitas (Stabilitas Model) dari Semua Variabel.....	250
Tabel L.18. Penelitian Terdahulu di Industri Jasa Kebersihan .....	269

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Leadership (X1): dimensi & Indikator.....	217
Lampiran 2. Motivasi (X2): dimensi & Indikator .....	218
Lampiran 3. Knowledge Management (X3): dimensi & Indikator .....	219
Lampiran 4. Komunikasi (Y1): dimensi & Indikator .....	220
Lampiran 5. Performance (Y2): dimensi & Indikator .....	221
Lampiran 6. Social Capability (Z1): dimensi & Indikator .....	222
Lampiran 7. Kuesioner Responden PLS .....	223
Lampiran 8. Kuesioner Responden ANP .....	227
Lampiran 9. Hasil Penghitungan Algoritma PLS.....	233
Lampiran 10. Tabel Nilai r Product Moment .....	235
Lampiran 11. Tabel Nilai t .....	236
Lampiran 12. Analisis ANP .....	237
Lampiran 13. <i>Framework</i> pada Industri Jasa Kebersihan .....	269
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup.....	274

