



**PENGARUH KEPEMIMPINAN *TRANSFORMASIONAL* DAN
PELATIHAN TERHADAP *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA *STORE* FSDT BURGER KING DI JAKARTA SELATAN)**

TESIS

Istiqlal Wiranata Manggala

55120110143

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022



**PENGARUH KEPEMIMPINAN *TRANSFORMASIONAL* DAN
PELATIHAN TERHADAP *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA *STORE* FSDT BURGER KING DI JAKARTA SELATAN)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
Istiqlal Wiranata Manggala
55120110143
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepemimpinan *Transformasional* Dan Pelatihan Terhadap
Internal Service Quality Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel
Mediasi (Studi pada *Store* FSDT Burger King di Jakarta Selatan)

Nama : Istiqlal Wiranata Manggala

NIM : 55120110143

Program : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Tanggal : 19 Agustus 2022

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)

**Ketua Program Studi Magister
Manajemen**



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kepemimpinan *Transformasional* Dan Pelatihan Terhadap *Internal Service Quality* Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada *Store* FSDT Burger King di Jakarta Selatan)

Nama : Istiqlal Wiranata Manggala

NIM : 55120110143

Program : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Tanggal : 19 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 19 Agustus 2022



(Istiqlal Wiranata Manggala)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Istiqlal Wiranata Manggala
NIM : 55120110143
Program Studi : MSDM

dengan judul

“Pengaruh Kepemimpinan *Transformasional* Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan *Internal* Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Mediasi”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,
didapatkan nilai persentase sebesar 15 %.

Jakarta, 10 Oktober 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan *Transformasional* Dan Pelatihan Terhadap *Internal Service Quality* Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada *Store* FSDT Burger King di Jakarta Selatan)”

Tesis yang telah Penulis susun ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program Pascasarjana S-2 Program Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana. Dalam menyusun Tesis, Penulis tidak dapat menyelesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Bapak Dr. Harwikarya, M.T. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si, selaku dekan FEB Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dosen-dosen Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Mercu Buana.
6. Staf Pelayanan Akademik, Administrasi dan Keuangan Magister Manajemen
7. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Angkatan 2020/2022.
8. Kakak-kakak kelas dan adik-adik kelas Magister Manajemen FEB Universitas Mercu Buana.
9. Burger King FSDT di Jakarta Selatan yang telah berkenan tokonya menjadi bahan penelitian saya

10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan demi perbaikan. Penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi Penulis, Pembaca, Perusahaan serta Kampus Universitas Mercu Buana, khususnya Program Studi Magister Manajemen.



Jakarta, 19 Agustus 2022

Istiqlal Wiranata Manggala

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1. Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	14
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	14
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	19
2.1.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	20
2.2. Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	21
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	21
2.2.2. Dimensi dan Indikator Kepemimpinan <i>Transformasional</i> ..	22
2.3. Pelatihan	24
2.3.1. Pengertian Pelatihan.....	24
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan	25
2.3.3. Dimensi dan Indikator Pelatihan.....	26
2.4. Budaya Organisasi.....	29

2.4.1. Pengertian Budaya Organisasi	29
2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	30
2.4.3. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi	32
2.5. Penelitian Terdahulu.....	33
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	39
2.6.1. Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> terhadap Budaya Organisasi.....	39
2.6.2. Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	40
2.6.3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	41
2.6.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Budaya Organisasi	42
2.6.5. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> .	42
2.6.6. Budaya Organisasi Memediasi Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> ...	43
2.6.7. Budaya Organisasi Berperan Memediasi Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Desain Penelitian	46
3.2. Definisi Naratif dan <i>Operasional Variabel</i>	47
3.2.1 Definisi Naratif	47
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.3. Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1. Populasi.....	49
3.3.2. Sampel.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data	50
3.5. Metode Analisis Data	51
3.5.1. Deskripsi Responden.....	51
3.5.2. Deskripsi Variabel.....	52
3.5.3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1. Sejarah Perusahaan	56
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	56
4.1.3. Sumber Daya.....	57
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	57
4.1.5. Fungsi Bisnis.....	58
4.2. Statistik Deskriptif.....	58
4.2.1. Deskripsi Responden.....	59
4.2.2. Deskripsi Variabel.....	63
4.3. Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	69
4.3.1. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
4.3.2. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	88
4.3.3. Validasi Model Struktural Secara Keseluruhan dengan <i>Goodness of Fit Index (GoF)</i>	91
4.3.4. Uji Hipotesis	92
4.4. Pembahasan	98
4.4.1. Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> terhadap Budaya Organisasi.....	98
4.4.2. Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	99
4.4.3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	100
4.4.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Budaya Organisasi.....	101
4.4.5. Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	102
4.4.6. Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> dimediasi oleh Budaya Organisasi.....	103
4.4.7. Pengaruh Pelatihan secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> di mediasi oleh Budaya Organisasi.....	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Kesimpulan.....	106
5.2. Saran	108
5.2.1. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
DAFTAR LAMPIRAN	114



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Gejala-Gejala Yang Menunjukkan Penurunan Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	6
Tabel 1.2.	Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> Burger King FSDT di Jakarta Selatan	8
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1.	Operasional Variable Pengaruh Kepemimpinan <i>Transformasional</i> , Pelatihan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	47
Tabel 3.2.	Pembobotan Jawaban Responden Dengan Skala Likert.....	50
Tabel 3.3.	Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden	52
Tabel 4.1.	Data Karyawan Karyawan Burger King FSDT di Jakarta Selatan ...	57
Tabel 4.2.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.4.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel 4.5.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.6.	Kategori Penilaian.....	64
Tabel 4.7.	Frekuensi dan Presentase Skor Variabel Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	65
Tabel 4.8.	Frekuensi dan Presentase Skor Variabel Pelatihan	66
Tabel 4.9.	Frekuensi dan Presentase Skor Variabel Budaya Organisasi	67
Tabel 4.10.	Frekuensi dan Presentase Skor Variabel Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	68
Tabel 4.11.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Variabel Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	73
Tabel 4.12.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Dimensi Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	74
Tabel 4.13.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Variabel Pelatihan.....	76
Tabel 4.14.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Dimensi Pelatihan.....	76
Tabel 4.15.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Variabel Budaya Organisasi	78

Tabel 4.16.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Dimensi Budaya Organisasi	78
Tabel 4.17.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Variabel Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	80
Tabel 4.18.	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	81
Tabel 4.19.	Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>) Model Penelitian	82
Tabel 4.20.	Nilai <i>Cross Loading</i> dan Konstruk	84
Tabel 4.21.	Hasil kuadrat AVE (Fornell-Lacker)	86
Tabel 4.22.	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	87
Tabel 4.23.	Nilai R Square (R^2) dari Model Penelitian	88
Tabel 4.24.	Q^2 <i>Predictive Relevance</i>	90
Tabel 4.25.	Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>t-Statistics</i> , dan <i>P-Values</i>	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skor Indeks Merek Makanan Cepat Saji Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Data Keluhan Kualitas Pelayanan <i>Internal</i> Burger King FDST di Jakarta Selatan Periode Bulan Maret 2021 – Maret 2022.....	5
Gambar 1.3	Total Jumlah Transaksi Burger King FSDT di Jakarta Selatan Pada Periode Maret 2021 – Maret 2022	7
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1	Hubungan Antar Variabel Dengan Perhitungan Algoritma PLS.....	71
Gambar 4.2	Hasil Kalkulasi Model Pengukuran Variabel Kepemimpinan <i>Transformasional</i>	72
Gambar 4.3	Hasil Kalkulasi Model Pengukuran Variabel Pelatihan	75
Gambar 4.4	Hasil Kalkulasi Model Pengukuran Variabel Budaya Organisasi.....	77
Gambar 4.5	Hasil Kalkulasi Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan <i>Internal</i>	79
Gambar 4.6	Hubungan Antar Variabel Dengan Perhitungan Bootstapping	94



UNIVERSITAS
MERCU BUANA