



***PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY DAN CAREER
DEVELOPMENT TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE
MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
PADA PT. LESCHACO LOGISTIC INDONESIA.***

TESIS

UNIVERSITAS
Indah Angkasa Maharani
MERCU BUANA
55122110014

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2024**



PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* DAN *CAREER DEVELOPMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT. LESCHACO LOGISTIC INDONESIA.

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program

Pascasarjana Program Magister Manajemen.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Indah Angkasa Maharani

55122110014

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the employee performance at PT. Leschaco Logistic Indonesia. The population of this research is employees of PT. Leschaco Logistic Indonesia with a total sample of 148 permanent employees. The data analysis method used Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The research results show that internal service quality has an influence on employee performance. Furthermore, organizational citizenship behavior act as mediating role between internal service quality and career development on employee performance. However, on the other side, career development has no influence on employee performance. Employee performance at PT. Leschaco Logistic Indonesia is influenced by caring between colleagues and a positive work environment with minimal conflict can increase employee performance. However, self-development which held by the company is not able to increase employee performance

Keywords: Internal Service Quality, Career Development, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior, SEM PLS



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *employee performance* berdasarkan *internal service quality*, *career development* dan *organization citizenship behavior* pada PT. Leschaco Logistic Indonesia, Populasi dari penelitian ini adalah karyawan dari PT. Leschaco Logistic Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 148 karyawan tetap. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *internal service quality* dan memiliki pengaruh terhadap *employee performance*. Selanjutnya, *organizational citizenship behavior* berperan memediasi pengaruh antara *internal service quality* dan *career development* terhadap *employee performance*. Namun disisi lain *career development* tidak memiliki pengaruh terhadap *employee performance*. *Employee performance* di PT. Leschaco Logistic Indonesia dipengaruhi oleh kepedulian antar rekan kerja dan lingkungan kerja yang positif dan minim konflik dapat meningkatkan *employee performance*. Namun pengembangan diri yang diadakan perusahaan tidak mampu meningkatkan *employee performance*

Kata Kunci: *Internal Service Quality*, *Career Development*, *Employee Performance*, *Organizational Citizenship Behavior*, SEM PLS.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Internal Service Quality* dan *Career Development* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Leschaco Logistic Indonesia.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Indah Angkasa Maharani

NIM : 55122110014

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2024



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Internal Service Quality* dan *Career Development* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Leschaco Logistic Indonesia.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Indah Angkasa Maharani

NIM : 55122110014

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 1 Agustus 2024



(Indah Angkasa Maharani)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Indah Angkasa Maharani
NIM : 55122110014
Program Studi : Magister Managemenit

dengan judul
"Pengaruh Internal Service Quality Dan Career Development Terhadap Employee Performance Melalui Organizational Citizenship Behavior",
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,
didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 14 Juni 2024
Administrator Turnitin


Aric Pangodi, 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 *Internal Service Quality* dan *Career Development* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Leschaco Logistic Indonesia” Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 pertama kepada Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Proposal Tesis ini:

- a. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- b. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku dekan FEB Universitas Mercu Buana.
- c. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- d. Bapak Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc, selaku dosen penguji.
- e. Staf Pelayanan Akademik, Administrasi dan Keuangan Magister Manajemen

f. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Angkatan 2022/2024.

g. PT. Leschaco Logistic Indonesia yang telah memberi dukungan moril dan materil serta mengizinkan untuk menjadikan perusahaan sebagai lokasi penelitian.

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

i. Terakhir suami tercinta yang telah mendukung dan senantiasa menemani/ 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, 9 Mei 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Indah Angkasa Maharani

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRACT..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| PERNYATAAN SIMILIARITY CHECK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| Daftar Tabel..... | x |
| Daftar Gambar..... | xi |
| Daftar Lampiran..... | xii |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4. Kontribusi Penelitian..... | 12 |
| BAB II 14 | |
| KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 14 |
| 2.1 . Kajian Teori..... | 14 |
| 2.1.1 Social Exchange Theory..... | 14 |
| 2.1.2 <i>Employee Performance</i> (Kinerja Karyawan)..... | 16 |
| 2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 22 |
| 2.1.4 <i>Internal Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Internal)..... | 26 |
| 2.1.5 <i>Career Development</i> (Pengembangan Karir)..... | 33 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 47 |
| BAB III..... | 53 |
| METODE PENELITIAN..... | 53 |
| 3.1. Desain Penelitian..... | 53 |
| 3.2 Definisi Naratif dan Operasional Variabel..... | 54 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 58 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data..... | 59 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 60 |
| BAB IV..... | 65 |

| | |
|--|------------|
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 65 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 65 |
| 4.2 Statistik Deskriptif | 67 |
| 4.3 Hasil Analisis Partial Least Square | 71 |
| 4.3.4. Uji Hipotesis | 81 |
| 4.4 Pembahasan | 88 |
| BAB V 97 | |
| SIMPULAN DAN SARAN | 97 |
| 5.1 Kesimpulan | 97 |
| 5.2 Saran | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN | 106 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Tabel

| | |
|---|-----|
| Tabel 1. 1 Hasil Pra Penelitian..... | 5 |
| Tabel 1. 2 Hasil Kuesioner..... | 6 |
| Tabel 1. 3 Relevansi dan Research Gap | 8 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 36 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variable..... | 55 |
| Tabel 3. 2 Pembobotan Jawaban Responden dengan Skala Likert..... | 59 |
| Tabel 3. 3 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penelitian Responden | 60 |
| Tabel 4. 1 Data Karyawan PT. Leschaco Logistic Indonesia | 66 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Karawan berdasarkan Jabatan..... | 68 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja..... | 69 |
| Tabel 4. 4 Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja..... | 70 |
| Tabel 4. 5 Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia dan Generasi..... | 71 |
| Tabel 4. 6 Kategori Penilaian | 109 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Internal Service Quality | 110 |
| Tabel 4. 8 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Career Development..... | 111 |
| Tabel 4. 9 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Organizational Citizenship Behavior | 112 |
| Tabel 4. 10 Summary Nilai Loading Factor | 74 |
| Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading dari Setiap Variabel dan Indikator Penelitian | 75 |
| Tabel 4. 12 Hasil Kuadrat AVE (Fornell –Lacker)..... | 77 |
| Tabel 4. 13 Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha | 78 |
| Tabel 4. 14 Nilai R-square | 79 |
| Tabel 4. 15 Q ² Predictive Relevance | 80 |
| Tabel 4. 16 Nilai Path Coefficient, t-Statistics, dan P-Values | 84 |
| Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H1)..... | 85 |
| Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H2)..... | 85 |
| Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H3)..... | 86 |
| Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H4)..... | 86 |
| Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H5)..... | 87 |
| Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H6)..... | 87 |
| Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H7)..... | 88 |

Daftar Gambar

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Employee Review | 4 |
| Gambar 1. 2 Monthly Report Shipment | 5 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 52 |
| Gambar 4. 1 Nilai Loading Factor dalam Model Penelitian Smart PLS | 73 |
| Gambar 4. 2 Hubungan Antar Variabel Dengan Perhitungan Bootstapping | 82 |



Daftar Lampiran

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Form Mata kuliah Tesis dan Bimbingan | 106 |
| Lampiran 2. Permohonan Penelitian/Pengumpulan Data | 115 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian..... | 118 |
| Lampiran 4. <i>Employee Performance</i> | 121 |
| Lampiran 5. <i>Organization Citizenship Behavior</i> | 122 |
| Lampiran 6. <i>Internal Service Quality</i> | 122 |
| Lampiran 7. <i>Career Development</i> | 123 |
| Lampiran 8. <i>Outer Loading</i> | 124 |
| Lampiran 9. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 125 |
| Lampiran 10. <i>Cross Loading</i> | 126 |
| Lampiran 11. <i>R-squared</i> | 126 |
| Lampiran 12. <i>Q-squared</i> | 127 |
| Lampiran 13. Hasil Bootstrapping Pengujian Hipotesis | 128 |
| Lampiran 14. Variabel Data Mentah Kuisisioner | 131 |
| Lampiran 15. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 135 |
| Lampiran 16. <i>Internal Service Quality</i> | 139 |
| Lampiran 17. <i>Career Development</i> | 142 |

