

**EVALUASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, QUALITY  
CONTROL DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP PRODUKTIVITAS  
JASA PENGURUSAN PENERBITAN SURETY BOND  
MENGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELING-  
PARTIAL LEAST SQUARE  
DI PT. PUTRA ANUINDO PERKOSO**

**SKRIPSI**



**NAMA : UJANG AMAL SULAEMAN**

**NIM : 43119110280**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ujang Amal Sulaeman

Nim : 43119110280

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Oktober 2024



Ujang Amal Sulaeman

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ujang Amal Sulaeman  
NIM : 43119110280  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Quality Control, dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Jasa Pengurusan Penerbitan Surety Bond Menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Square di PT. Putra Anuindo Perkoso  
Tanggal Sidang : 12 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atristyanti, S.Mn., M.MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244520



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Quality Control Dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Jasa Pengurusan Penerbitan Surety Bond Menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square Di PT. Putra Anuindo Perkoso. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Mitra di PT. Putra Anuindo Perkoso berjumlah kurang lebih 83 Nasabah, dengan Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh yang mana mengambil seluruh jumlah populasi sebanyak 83 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, *Quality control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, dan Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Quality Control, Kepemimpinan, Produktivitas.



## **ABSTRACT**

*This research was conducted to evaluate the influence of service quality, quality control and leadership on the productivity of surety bond issuance management services using Structural Equation Modeling-Partial Least Square at PT. Anuindo Perkoso's son. This research is research that uses quantitative methods. The population in this study includes all Partners at PT. Putra Anuindo Perkoso numbered approximately 83 customers, with the sampling technique used, namely a saturated sample which took the entire population of 83 respondents. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on productivity, quality control has a positive and significant effect on productivity, and leadership has a positive and significant effect on productivity.*

**Keywords:** Service Quality, Quality Control, Leadership, Productivity.



## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Quality Control Dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Jasa Pengurusan Penerbitan Surety Bond Menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square Di PT. Putra Anuindo Perkoso”. Tidak sedikit kendala serta rintangan yang harus dihadapi oleh peneliti selama masa penyusunan skripsi ini, namun dengan dukungan dari berbagai pihak, baik secara dukungan materil, maupun secara dukungan non-materil, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Atas dukungan yang membuat peneliti dapat terus bersemangat dalam menulis skripsi ini, pribadi diri peneliti ingin berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada Ibu Ikhyandi Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, ilmu yang bermanfaat dan juga kepada beberapa pihak lainnya:

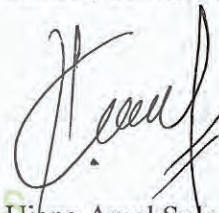
1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah., M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.



4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Seluruh teman-teman yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Akhir kata, semoga proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 09 Oktober 2024



Ujang Amal Sulaeman

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusah Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Operasional.....	11
2. Produktivitas .....	13
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Pengendalian Mutu ( <i>Quality Control</i> ).....	19
5. Kepemimpinan.....	22
6. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	31
D. Skala Pengukuran Variabel .....	34
E. Populasi dan Sampel .....	35
F. Metode Pengumpulan Data .....	36



	G. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
	A. Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian .....	41
	B. Statistik Deskriptif .....	42
	C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	46
	1. Evaluasi Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	47
	2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	54
	D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
	A. Kesimpulan .....	63
	B. Saran.....	63
	DAFTAR PUSTAKA .....	<b>65</b>
	LAMPIRAN .....	<b>68</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Realisasi Jenis Pelayanan di PT. Putra Anuindo Perkoso Tahun 2023 .....	2
Tabel 1.2	Ringkasan Rekapitulasi Data Penilaian Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 1.3	Pra-Survey Penelitian.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Tedahulu.....	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Quality Control.....	39
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepemimpinan .....	40
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Produktivitas.....	41
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Convergent Validity .....	43
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi) .....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) .....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	48
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	49
Tabel 4.13	Nilai Variabel Endogen.....	50
Tabel 4.14	Predictive Relevance (Q2) .....	50
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 1.2 Hasil Algoritma PLS .....	43
Gambar 2.1 Hasil Algoritma PLS Modifikasi .....	45
Gambar 3.1 Hasil Uji Bootstrapping.....	52

