



**PENGARUH *GREEN OPERATIONS* TERHADAP
SUSTAINABILITY PERFORMANCE MELALUI *SERVICE QUALITY*
DI JASA PERBANKAN**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

HENDRA SUPARYADI

55123110064

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**



**PENGARUH *GREEN OPERATIONS* TERHADAP
SUSTAINABILITY PERFORMANCE MELALUI *SERVICE QUALITY*
DI JASA PERBANKAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
HENDRA SUPARYADI
55123110064

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the influence of Green Operations on Sustainability Performance through Service Quality in Banking Services. The population of this study is employees of PT Bank Shinhan Indonesia with a sample of 102 people. The technique used in the distribution of this questionnaire is purposive sampling. This technique is included in the category of non-probability sampling. The data analysis method used the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The results of the study show that Green Operations has a positive effect on Service Quality, Service Quality has a positive effect on Sustainability Performance, Green Operations has a positive and significant effect on Sustainability Performance, and there is an indirect influence of Green Operations on Sustainability Performance through Service Quality. This means that Service Quality acts as a partial mediating variable that strengthens the relationship between eco-friendly operations and sustainability performance.

Keywords: Green Operations, Sustainability Performance, Service Quality, SEM-PLS



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Green Operations* terhadap *Sustainability Performance* melalui *Service Quality* di Jasa Perbankan. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT Bank Shinhan Indonesia dengan jumlah sampel 102 orang. Teknik yang digunakan dalam penyebaran kuesioner ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini merupakan termasuk dalam kategori *non probability sampling*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Green Operations* berpengaruh positif terhadap *Service Quality*, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Sustainability Performance*, *Green Operations* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Sustainability Performance*, dan terdapat pengaruh tidak langsung *Green Operations* terhadap *Sustainability Performance* melalui *Service Quality*. Ini berarti bahwa *Service Quality* bertindak sebagai variabel mediasi parsial yang memperkuat hubungan antara operasional ramah lingkungan dan kinerja keberlanjutan.

Kata kunci: *Green Operations*, *Sustainability Performance*, *Service Quality*, SEM-PLS



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH *GREEN OPERATIONS* TERHADAP
SUSTAINABILITY PERFORMANCE MELALUI *SERVICE QUALITY* DI JASA PERBANKAN

Bentuk Tesis : Penelitian/ Analisis

Nama : Hendra Suparyadi

NIM : 55123110064

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dr. Niken Sulistyowati, SE, Ak, 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 di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini

Judul : PENGARUH *GREEN OPERATIONS* TERHADAP *SUSTAINABILITY PERFORMANCE* MELALUI *SERVICE QUALITY* DI JASA PERBANKAN

Bentuk TESIS : Penelitian/Analisis

Nama : Hendra Suparyadi

NIM : 55123110064

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

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, 25 Agustus 2025



Hendra Suparyadi

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : HENDRA SUPARYADI
NIM */Student id Number* : 55123001164
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“PENGARUH GREEN OPERATIONS TERHADAP SUSTAINABILITY
PERFORMANCE MELALUI SERVICE QUALITY DI JASA PERBANKAN”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

03 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

19 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 03 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “PENGARUH *GREEN OPERATIONS* TERHADAP *SUSTAINABILITY PERFORMANCE* MELALUI *SERVICE QUALITY* DI JASA PERBANKAN”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Niken Sulistyowati, SE. AK. MM selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselainya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama pada:

1. Prof. Dr. 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. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku Ketua Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Agus Arijanto, MM., selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Eri Marlapa, MM., selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Magister Manajemen dan Staf Administrasi serta Rekan-rekan Mahasiswa seangkatan dan konsentrasi Manajemen Operasional.
7. Manajemen dan Karyawan PT Bank Shinhan Indonesia yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.

8. Teristimewa, Istri, Anak-anak Ridho dan Rakha, Kedua Orang Tua dan Adik yang terkasih, yang telah memberikan dukungan sepenuh hati, doa dan kesabarannya.
9. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan support waktu dan moral kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, 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 Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA (Hendra Suparyadi)

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Teori	12
2.1.1. <i>Sustainable Development Goals (SGDs)</i>	12
2.1.2. <i>Green Operations</i>	15
2.1.3. <i>Service Quality</i>	23
2.1.4. <i>Sustainability Performance</i>	25
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	44
2.3.1. Kerangka Pemikiran.....	44
2.3.2. Hipotesis Penelitian.....	44

BAB III. METODE PENELITIAN	45
3.1. Desain Penelitian	45
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	45
3.2.1. <i>Green Operations</i> (Operasi Hijau).....	46
3.2.2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	47
3.2.3. <i>Sustainability Performance</i> (Kinerja Keberlanjutan)	48
3.3. Populasi dan Sampel.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data	51
3.5. Metode Analisis Data	51
3.5.1. Statistik Deskriptif	52
3.5.2. Persamaan Struktur	52
3.5.3. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
3.5.4. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
3.5.5. Uji Hipotesis	58
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	59
4.1.1. Tentang Perusahaan.....	59
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	61
4.1.3. Sumber Daya.....	63
4.1.4. Tantangan Bisnis	64
4.1.5. Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis.....	66
4.2. Statistik Deskriptif.....	68
4.3. Hasil Analisis Data	71
4.3.1. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
4.3.2. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
4.3.3. Hasil Uji Hipotesis	85
4.3.4. Executive Summary SEM-PLS.....	89
4.4. Pembahasan	93

4.4.1. Pengaruh <i>Green Operations</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	93
4.4.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Sustainability</i> <i>Performance</i>	94
4.4.3. Pengaruh <i>Green Operations</i> Terhadap <i>Sustainability</i> <i>Performance</i>	96
4.4.4. Pengaruh <i>Green Operations</i> Terhadap <i>Sustainability</i> <i>Performance</i> melalui <i>Service Quality</i>	98
4.5. Implikasi Manajerial.....	100
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	116



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel <i>Green Operations</i>	47
Tabel 3. 2. Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i>	48
Tabel 3. 3. Operasionalisasi Variabel <i>Sustainable Performance</i>	50
Tabel 3. 4. <i>Rule of Thumbs</i> Uji Validitas dalam PLS	55
Tabel 3. 5. <i>Rule of Thumbs</i> Uji Reliabilitas dalam PLS.....	56
Tabel 3. 6. <i>Rule of Thumbs Goodness of Fit</i> (GoF) dalam PLS.....	57
Tabel 3. 7. <i>Rule of Thumbs Effect Size</i> (f^2) dalam PLS.....	57
Tabel 3. 8. <i>Rule of Thumbs</i> Uji Multikolinearitas dalam PLS	58
Tabel 3. 9. Syarat Signifikasi Uji Hipotesis.....	58
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kantor Cabang.....	69
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	70
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
Tabel 4. 6. Hasil Uji <i>Convergent Validity – Loading Factor</i>	74
Tabel 4. 7. Hasil Uji <i>Convergent Validity – AVE</i>	75
Tabel 4. 8. Hasil Uji <i>Discriminant Validity - Cross Loading</i>	76
Tabel 4. 9. Hasil Uji <i>Discriminant Validity - Fornell-Larcker</i>	77
Tabel 4. 10. Hasil Uji <i>Discriminant Validity - HTMT</i>	78
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4. 12. Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	80
Tabel 4. 13. Hasil Uji <i>Q-Square</i> (Q^2).....	81
Tabel 4. 14. Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2).....	82
Tabel 4. 15. Hasil Uji Multikoliniearitas <i>Inner Model</i> (VIF)	84
Tabel 4. 16. Hasil Uji Multikoliniearitas <i>Outer Model</i> (VIF).....	84

Tabel 4. 17. Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i>	86
Tabel 4. 18. Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	87
Tabel 4. 19. Hasil Uji Hipotesis <i>Total Effect</i>	88
Tabel 4. 20. <i>Loading Factor</i> Variabel <i>Green Operations</i>	90
Tabel 4. 21. <i>Loading Factor</i> Variabel <i>Service Quality</i>	91
Tabel 4. 22. <i>Loading Factor</i> Variabel <i>Sustainability Performance</i>	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi PT Bank Shinhan Indonesia	63
Gambar 4. 2. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.1.1.2	72
Gambar 4. 3. <i>Bootstrapping</i> : Hasil Uji Hipotesis	86
Gambar 4. 4. <i>Bootstrapping</i> : <i>Executive Summary</i> SEM-PLS.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	121
Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuesioner.....	125
Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif	135
Lampiran 5. Hasil Uji Outer Model	137
Lampiran 6. Hasil Uji Inner Model.....	140
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis.....	143
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	144

