

**PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY, PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT, DAN LEADER-MEMBER EXCHANGE*
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT MACANAN JAYA
CEMERLANG**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen



Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh:

Denny Surya Batara

NPM: 180324370

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA

SKRIPSI

PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED*

ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN *LEADER-MEMBER EXCHANGE

TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT MACANAN JAYA

CEMERLANG

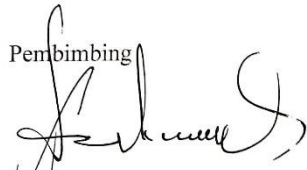


Disusun Oleh:

Denny Surya Batara

NPM: 180324370

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Skripsi
PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *LEADER-MEMBER EXCHANGE* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT MACANAN JAYA CEMERLANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Denny Surya Batara

NPM: 180324370

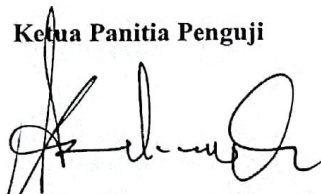
Telah dipertahankan di depan panitia penguji

Pada tanggal 15 September 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen.

Ketua Panitia Penguji




M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Debora Wintriarsi Handoko, S.E., MM., M.Sc.



Aloysia Desy Pramusiwi, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 5 Oktober 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D.
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN


Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, DAN LEADER-MEMBER EXCHANGE TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT MACANAN JAYA CEMERLANG

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam penelitian ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Yang menyatakan



Denny Surya Batara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Internal Service Quality*, *Perceived Organizational Support*, Dan *Leader-Member Exchange* Terhadap Komitmen Organisasional Pada Pt Macanan Jaya Cemerlang”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang menjadi pedoman dalam hidup saya, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya selalu dikuatkan dan dimampukan untuk menyelesaikan skripsi.
2. Orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis sehingga proses penulisan skripsi berjalan dengan lancar.
3. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Teman-teman yang telah menemani, memberikan dukungan, nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Dinda Risti yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis selalu semangat menyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis.



Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Denny Surya Batara

MOTTO

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar.”

Umar bin Khattab



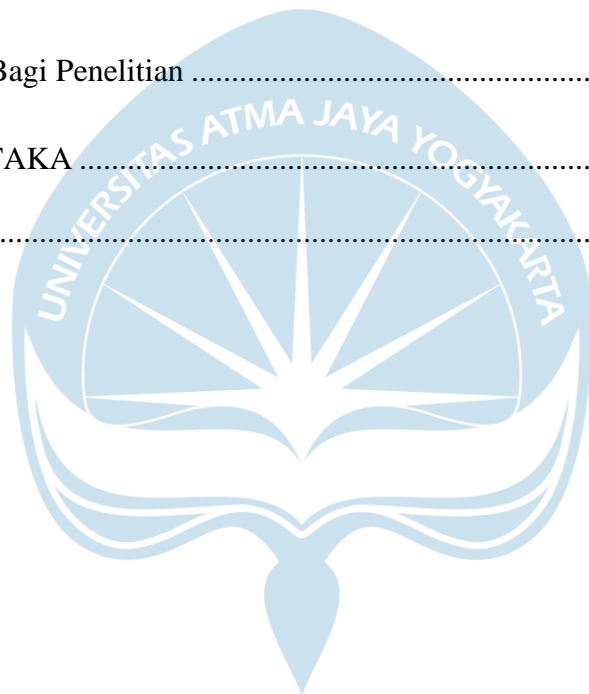
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Pertukaran Sosial	10
2.2 Komitmen Organisasional.....	11

2.3	<i>Leadership</i>	15
2.4	<i>Internal Service Quality</i>	18
2.5	<i>Perceived Organizational Support</i>	20
2.6	<i>Leader-Member Exchange</i>	23
2.7	Penelitian Terdahulu	26
2.8	Hipotesis Penelitian	28
2.9	Kerangka Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	33
3.3.1	Populasi Penelitian	33
3.3.2	Sampel Penelitian	34
3.4	Teknik Sampling	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Kuesioner	36
3.7	Metode Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.7.1	Uji Validitas	37

3.7.2	Uji Reliabilitas	38
3.8	Metode Analisis Data	39
3.8.1	Analisis Deskriptif	39
3.8.2	Analisis Regresi Berganda	39
3.8.3	Uji F	40
3.8.4	Uji t	41
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Pengujian Instrumen	43
4.1.1	Uji Validitas	43
4.1.2	Uji Reliabilitas	45
4.2	Analisis Karakteristik Responden	46
4.3	Analisis Deskriptif	48
4.4	Pengaruh Dimensi-Dimensi Teori Pertukaran Sosial Terhadap Komitmen Organisasional	53
4.5	Pembahasan	55
4.5.1	Pengaruh <i>Internal service quality</i> Terhadap Komitmen organisasional	56
4.5.2	Pengaruh <i>Perceived organizational support</i> Terhadap Komitmen organisasional	57

4.5.3	Pengaruh <i>Leader-member exchange</i> Terhadap Komitmen organisasional	58
.....		
BAB V	PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Implikasi Manajerial	60
5.3	Keterbatasan Penelitian	62
5.4	Saran Bagi Penelitian	63
DAFTAR	PUSTAKA	64
LAMPIRAN		67



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 4 Kategori Interval	48
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif <i>Internal Service Quality</i>	49
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i>	50
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif <i>Leader-Member Exchange</i>	51
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Komitmen Organisasional	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Berganda Teori Pertukaran Sosial Terhadap Komitmen Organisasional.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian 31



**PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN *LEADER-MEMBER EXCHANGE*
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT MACANAN JAYA**

CEMERLANG

Disusun oleh:

Denny Surya Batara

NPM: 180324370

Pembimbing

M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi teori pertukaran sosial terhadap komitmen organisasional. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang Klaten dan diperoleh 138 data. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil uji analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa dimensi teori pertukaran sosial yaitu *internal service quality*, *perceived organizational support*, dan *leader-member exchange* terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Kata kunci: *internal service quality*, *perceived organizational support*, *leader-member exchange*, komitmen organisasional