



**PENGARUH PERILAKU LAYANAN INTERNAL, KEADILAN  
DISTRIBUTIF DAN KEADILAN PROSEDURAL TERHADAP PERILAKU  
ORGANISASI BERORIENTASI LAYANAN PADA DEALER HONDA DI  
BUMIAYU**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**

**Disusun oleh:**

**DANNI BAGUS FIKRIYYA**

**41216008**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**



**PENGARUH PERILAKU LAYANAN INTERNAL, KEADILAN  
DISTRIBUTIF DAN KEADILAN PROSEDURAL TERHADAP PERILAKU  
ORGANISASI BERORIENTASI LAYANAN PADA DEALER HONDA DI  
BUMIAYU**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**

**Disusun oleh:**

**DANNI BAGUS FIKRIYYA**

**41216008**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH PERILAKU LAYANAN INTERNAL, KEADILAN DISTRIBUTIF DAN KEADILAN PROSEDURAL TERHADAP PERILAKU ORGANISASI BERORIENTASI LAYANAN PADA DEALER HONDA DI BUMIAYU**

Oleh

Nama : Dani Bagus Fikriyya

Nim : 41216008

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan didepan dewan penguji skripsi pada tanggal .... bulan .... tahun .....

### DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**

**Ketua tim Penguji/Pembimbing**

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIDN. 0602028302

**Penguji I**

Dr. Kasdar Al Ade Saputra, S.Ag., M.Si

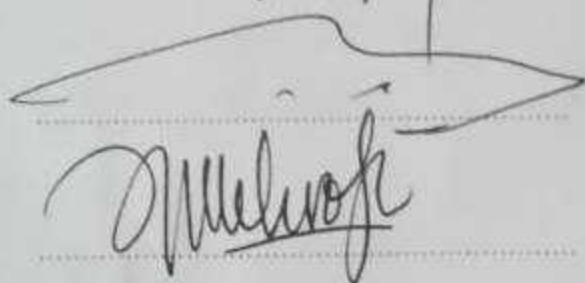
NIDN. 04057906

**Penguji II**

Mukhroji, S.E., M.M

NIDN. 0621058902

**Tanda Tangan**



Diterima dan Disahkan

Pada tanggal .....



Ketua  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M  
NIDN. 06020288302



Ketua  
Program Studi SI Manajemen



Mukhroji, S.E., M.M  
NIDN. 0621058902

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Danni Bagus Fikriyya

NIM : 41216008

Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 14 september 2020

Yang membuat pernyataan



Danni Bagus Fikriyya

NIM. 41216008

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT, Karna atas izin dan rahmat-Nya, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S 1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingandari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karna itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yahya A Muhaimin, selaku rector Universitas Peradaban.
2. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Mukhroji, S.E., M.M selaku ketua program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat sehingga menambah pengetahuan baru dalam perbaikan penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Kasdar Al Ade Saputra, S.Ag.,M.Si selaku penguji I yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat sehingga menambah pengetahuan baru dalam perbaikan penulisan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Peradaban. Terimakasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi.
6. Seluruh Staff Tata Usaha, petugas perpustakaan dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang tak henti memberikan dukungan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Orang tua tercinta Khosiyati dan Mahwari yang telah memberikan segalanya, cinta dan kasih sayang, semangat, arahan, pengorbanan dukungan baik secara moral dan materi, dan doa yang tiada hentinya sehingga menjadi motivasi utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kaka dan adek serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kekasih hidup saya Farah Ayu Sekarningrum, yang telah mendampingi, membantu, dan memberikan semangat setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Manajemen angkatan 2016, khususnya teman-teman manajemen Sumber Daya Manusia terimakasih banyak atas persaudaraan, persahabatan, kebersamaan dan dukungannya yang sangat berarti kepada penulis.
11. Karyawan Dealer Astra Honda Motor, Nusantara Sakti Motor, Naga Mas Motor, Surya Perkasa Motor, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis saat penelitian.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga kalian semua diberkati.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap ALLAH SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu dan pengetahuan.

Bumiayu,  
Penulis

Danni Bagus Fikriyya  
NIM. 41216008

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku layanan internal, keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap perilaku organisasi berorientasi layanan pada dealer honda di bumiayu. Penelitian ini dilakukan pada karyawan dealer honda di bumiayu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada para responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS v.16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku layanan internal berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap perilaku organisasi berorientasi layanan, keadilan distributif berpengaruh positif secara signifikan terhadap perilaku organisasi berorientasi layanan dan keadilan prosedural berpengaruh negatif secara tidak signifikan terhadap perilaku organisasi berorientasi layanan.

**Kata Kunci** : *Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan, Pengaruh Layanan Internal, Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural.*

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of internal service behavior, distributive justice and procedural justice on service-oriented organizational behavior at Honda dealers in Bumiayu. This research was conducted on employees of Honda dealers in Bumiayu. The data used in this research are primary data obtained by distributing questionnaires to the respondents. The sample in this research were 75 respondents with the sampling technique, namely accidental sampling. Data analysis used multiple linear regression analysis with the help of SPSS v.16. The results of this research indicate that internal service behavior has no significant positive effect on service-oriented organizational behavior, distributive justice has a significant positive effect on service-oriented organizational behavior and procedural justice has a negative and insignificant effect on service-oriented organizational behavior.*

**Keywords** :*Service-oriented Organizational Citizenship Behavior, Internal Service Behavior, Perceived Distributive Justice, Perceived Procedural Justice.*



## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                      | i              |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                       | ii             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                  | iii            |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....                         | iv             |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                      | v              |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | vii            |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | viii           |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | ix             |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xii            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                       | xiii           |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                     | xiv            |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                                   |                |
| A. Latar Belakang .....  | 1              |
| B. Rumusan Masalah .....   | 4              |
| C. Tujuan Penelitian .....                                       | 4              |
| D. Manfaat Penelitian .....                                      | 5              |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN</b> .... | 6              |
| A. Telaah Pustaka .....  | 6              |
| 1. Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan .....                | 6              |
| 2. Perilaku Layanan Internal .....                               | 7              |
| 3. Keadilan Distributif .....                                    | 8              |
| 4. Keadilan Prosedural .....                                     | 11             |
| B. Perumusan Model Penelitian .....                              | 11             |
| 1. Penelitian Terdahulu .....                                    | 14             |
| 2. Perumusan Hipotesis .....                                     | 15             |
| 3. Kerangka Pemikiran .....                                      | 16             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....         | 18             |
| A. Metode Penelitian .....                                       | 18             |
| 1. Jenis Penelitian .....  | 18             |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Lokasi Penelitian .....                                       | 18        |
| 3. Waktu Penelitian .....  | 18        |
| 4. Populasi Dan Sampel .....                                     | 19        |
| a. Populasi .....  | 19        |
| b. Sampel .....  | 19        |
| 5. Sumber Data .....   | 20        |
| 6. Teknik Pengumpulan Data .....                                 | 21        |
| 7. Definisi Konsep Dan Operasional Variabel .....                | 22        |
| <b>B. Teknik Analisis Data .....</b>                             | <b>22</b> |
| 1. Uji Instrumen .....   | 22        |
| a. Uji Validitas .....   | 22        |
| b. Uji Reliabilitas .....  | 24        |
| 2. Analisis Statistik Deskriptif .....                           | 25        |
| 3. Analisis Regresi Berganda .....                               | 27        |
| a. Uji T .....   | 27        |
| b. Uji F .....   | 28        |
| c. Koefisien Determinasi (R-Squared) .....                       | 28        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                                       | 28        |
| a. Uji Normalitas .....  | 29        |
| b. Uji Heterokadastisitas .....                                  | 29        |
| c. Uji Multikolinieritas .....                                   | 29        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                         | <b>31</b> |
| <b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>                   | <b>31</b> |
| 1. Sejarah singkat PT. Astra Honda Motor .....                   | 31        |
| 2. Visi dan Misi.....  | 34        |
| 3. Struktur Organisasi .....                                     | 34        |
| <b>B. Gambaran Umum Responden .....</b>                          | <b>36</b> |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 37        |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                | 38        |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....          | 39        |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 40        |
| <b>C. Analisis dan Pembahasan .....</b>                          | <b>40</b> |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                     | 41        |
| 2. Hasil Uji Instrumen .....                                     | 46        |
| a. Uji Validitas .....   | 46        |

|  |           |
|--|-----------|
| b. Uji Realibilitas .....              | 47        |
| 3. Hasil Uji Regresi Berganda .....    | 48        |
| a. Hasil Uji T.....                    | 50        |
| b. Hasil Uji F.....                    | 51        |
| c. Koefisien Determinasi .....         | 52        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....             | 53        |
| a. Hasil Uji Normalitas .....          | 53        |
| b. Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 53        |
| c. Uji Multikolinearitas .....         | 54        |
| 5. Pembahasan .....                    | 55        |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>           | <b>60</b> |
| A. Kesimpulan .....                    | 60        |
| B. Saran .....                         | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>            | <b>62</b> |
| Lampiran - lampiran .....              | 65        |
| Daftar Riwayat Hidup .....             | 97        |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....   | 19 |
| Tabel 3.2 Deskripsi Konsep Variabel Penelitian .....   | 22 |
| Tabel 4.1 Nama Perusahaan .....  | 32 |
| Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden .....  | 36 |
| Tabel 4.3 Jawaban responden untuk variabel Perilaku Organisasi<br>Berorientasi Layanan ..... | 41 |
| Tabel 4.4 Jawaban responden untuk variabel Perilaku Layanan Internal .....                   | 42 |
| Tabel 4.5 Jawaban responden untuk variabel Keadilan Distributif .....                        | 43 |
| Tabel 4.6 Jawaban responden untuk variabel Keadilan Prosedural .....                         | 45 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....  | 47 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas .....   | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....  | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F .....   | 51 |
| Tabel 4.11 Koefisien Determinasi .....   | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....  | 53 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 54 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                        | 17 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dealer Honda .....          | 35 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 37 |
| Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....                | 38 |
| Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja .....          | 39 |
| Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 40 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Lampiran 1.  | Kuesioner Penelitian .....  | 65 |
| Lampiran 2.  | Surat Izin Penelitian .....   | 69 |
| Lampiran 3.  | Daftar Dealer Honda di Bumiayu .....  | 70 |
| Lampiran 4.  | Gambaran Umum Responden .....   | 71 |
| Lampiran 5.  | Biodata Responden .....   | 72 |
| Lampiran 6.  | Tabulasi Data Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan .....                      | 75 |
| Lampiran 7.  | Tabulasi Data Perilaku Layanan Internal .....                                     | 77 |
| Lampiran 8.  | Tabulasi Data Keadilan Distributif .....  | 79 |
| Lampiran 9.  | Tabulasi Data Keadilan Prosedural .....   | 81 |
| Lampiran 10. | Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Organisasi Berorientasi<br>Layanan .....    | 83 |
| Lampiran 11. | Hasil Uji Validitas Perilaku Layanan Internal .....                               | 84 |
| Lampiran 12. | Hasil Uji Validitas Keadilan Distributif .....                                    | 85 |
| Lampiran 13. | Hasil Uji Validitas Keadilan Prosedural .....                                     | 86 |
| Lampiran 14. | Hasil Uji Realibilitas Variabel Perilaku Organisasi Berorientasi<br>Layanan ..... | 87 |
| Lampiran 15. | Hasil Uji Realibilitas Variabel Perilaku Layanan Internal .....                   | 88 |
| Lampiran 16. | Hasil Uji Realibilitas Keadilan Distributif .....                                 | 89 |
| Lampiran 17. | Hasil Uji Realibilitas Keadilan Prosedural .....                                  | 90 |
| Lampiran 18. | Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....   | 91 |
| Lampiran 19. | Hasil Uji F .....   | 92 |

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 93 |
| Lampiran 21. Hasil Uji Normalitas .....           | 94 |
| Lampiran 22. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 95 |
| Lampiran 23. Hasil Uji Multikolienaritas .....    | 96 |
| Lampiran 24. Daftar Riwayat Hidup .....           | 97 |