

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Magister Manajemen

Master Theses

Nauli, Mawar

2026

Pengaruh Disiplin Kerja dan Etika Profesional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Sishezu Citytel

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/1249>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN ETIKA PROFESIONAL
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI
KOMITMEN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA SISHEZU CITYTEL**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Magister Manajemen (M.M.)
pada
Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



oleh:

**MAWAR NAULI
231030004**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SANTO THOMAS
MEDAN**

2026

PERSETUJUAN TESIS

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN ETIKA PROFESIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MELALUI KOMITMEN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SISHEZU CITYTEL**

MAWAR NAULI
NPM 231030004

Medan, 30 Mei 2026

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Donalson Silalahi, S.E., M.S.

NIDN 0128026201

Dr. Donalson Silalahi, S.E., M.S.

NIDN 0128026201

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN ETIKA PROFESIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MELALUI KOMITMEN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SISHEZU CITYTEL**

MAWAR NAULI
NPM 231030004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
Medan, 30 Mei 2026**

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si.
NIDN 0130096702

Dr. Pandapotan Sitompul, M.M.
NIDN 0412116401

Ketua Penguji

Dr. Donalson Silalahi, S.E., M.S.
NIDN 0128026201

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister**

Prof. Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si.
NIDN 0130096702

Dr. Donalson Silalahi, S.E., M.S.
NIDN 0128026201

PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS

Saya, (**MAWAR NAULI**, 231030004), menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Katolik Santo Thomas , maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Katolik Santo Thomas.

Medan, 30 Mei 2026

MAWAR NAULI
NPM 231030004

RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Mawar Nauli
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sibolga / 28 September 1970
4. Agama : Katolik
5. Nama Ayah : Naga Nauli
6. Nama Ibu : Nursitie
7. Alamat Orang tua : Medan
8. Alamat Penulis : Medan
9. Nomor HP : 08126001812

II. Riwayat Pendidikan

1. SD : RK 1 - Sibolga
2. SMP : SMP Fatima - Sibolga
3. SMA : SMA Katolik - Sibolga
4. Memperoleh gelar Sarjana dari : Universitas Katolik Santo Thomas Medan



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etika Profesional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Sishezu Citytel” dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas, Medan.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M. Hum., selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas, Medan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas, Medan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Bapak Dr. Donalson Silalahi, S.E., M.S., selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas, Medan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa studi.

4. Bapak Prof. Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si., selaku penguji pertama yang telah banyak membantu dan memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.
5. Bapak Dr. Pandapotan Sitompul, M.M. selaku penguji kedua yang telah banyak membantu dan memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas, Medan, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.
7. Orang tua tercinta Ibu Nursitie yang selalu memberikan doa, kepada suami saya tercinta Ruben Simangunsong, putri pertama saya Stephanie Sisilia Simangunsong, putri kedua saya Sherena Charoline Simangunsong dan putri ketiga saya Queen Rebecca Audyzuzu Simangunsong atas dukungan.
8. Kepada teman-teman dan sahabat Magister Manajemen Angkatan I yang telah memberikan bantuan, saran, motivasi, dan kebersamaan selama proses penyusunan tesis ini.
9. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, 30 Mei 2026

Penulis

Mawar Nauli

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan etika profesional terhadap kualitas pelayanan dengan komitmen kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Sishezu Citytel Hotel Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan hotel yang menjadi responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen kerja serta kualitas pelayanan. Etika profesional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen kerja dan kualitas pelayanan, bahkan menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, komitmen kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sekaligus berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara disiplin kerja dan etika profesional terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap aturan dan standar kerja, tetapi juga oleh keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu tidak hanya menekankan disiplin dan etika profesional, tetapi juga membangun komitmen kerja melalui pendekatan yang lebih humanis dan partisipatif guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Etika Profesional, Komitmen Kerja, Kualitas Pelayanan, PLS-SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work discipline and professional ethics on service quality with work commitment as an intervening variable among employees of Sishezu Citytel Hotel Medan. This research employs a quantitative approach using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Data were collected through questionnaires distributed to hotel employees as research respondents. The results indicate that work discipline has a positive and significant effect on both work commitment and service quality. Professional ethics also has a positive and significant impact on work commitment and service quality, and it is identified as the most dominant variable influencing service quality. Furthermore, work commitment significantly affects service quality and acts as an intervening variable that strengthens the relationship between work discipline and professional ethics on service quality. These findings suggest that service quality is not solely determined by adherence to rules and standards, but also by employees' emotional attachment to the organization. Therefore, hotel management should not only focus on discipline and professional ethics but also foster employee commitment through more humanistic and participatory approaches to achieve sustainable service quality improvement.

Keywords: *Work Discipline, Professional Ethics, Work Commitment, Service Quality, PLS-SEM*

DAFTAR ISI

LEMBAR HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN TESIS

PENGESAHAN TESIS

PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR..... i

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

DAFTAR ISI..... ivv

DAFTAR TABEL ivviii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Masalah Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian..... 11

1.4.1 Manfaat Teoritis 11

1.4.2 Manfaat Praktis..... 12

1.5 Lingkup Penelitian..... 13

1.6 Sistematika Tesis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 15

2.1 Landasan Teori..... 15

2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia 17

2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia 18

2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia 19

2.1.2 Kualitas Pelayanan 20

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan..... 23

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.3 Komitmen Kerja.....	28
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komitmen Kerja	30
2.1.3.3 Indikator Komitmen Kerja.....	31
2.1.4 Disiplin Kerja.....	34
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Disiplin Kerja	36
2.1.4.3 Indikator Disiplin Kerja	37
2.1.5 Etika Profesional	40
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Etika Profesional.....	42
2.1.5.3 Indikator Etika Profesional	43
2.2 Penelitian Terdahulu.....	46
2.3 Kerangka Konseptual	49
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Jenis Penelitian	74
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	75
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	78
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	79
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	81
3.6 Teknik Analisis Data	82
3.6.3 Uji Hipotesis.....	88
3.6.4 Uji t (Parsial)	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	91
4.2 Identitas Responden.....	93
4.2.2 Identitas Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	97
4.4 <i>Convergent Validity</i>	103
4.5 Uji Reliabilitas.....	106

4.6 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	109
4.7 Hasil R^2 (<i>R-square</i>).....	109
4.8 Pengujian Hipotesis	113
4.9 Total Pengaruh Hipotesis.....	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	76
Tabel 3.2 Skala Likert Pengukuran	78
Tabel 3.3 Jumlah Sampel	80
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	93
Tabel 4. 2 Identitas Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
Tabel 4.3 <i>Cross Loading</i>	99
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Menggunakan <i>Loading Factor</i>	103
Tabel 4.5 Perhitungan AVE, Cronbach Alpha, dan Composite Reliability	106
Tabel 4.6 Nilai Korelasi (r^2)	110
Tabel 4.7 Uji Direct Effects	114
Tabel 4.8 Uji Indirect Effects.....	123
Tabel 4.9 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung & Tidak Langsung)	128
Tabel 4.10 Total Pengaruh (Ringkasan).....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Deskriptif (Rerata).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	50
Gambar 4. 1 Model Struktural (<i>Outer Model</i>)	109
Gambar 4. 2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	109





DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, S. &. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen terhadap Kepuasan Pasien*.
- Amalia, R. (2020). Pengaruh Etika Profesional terhadap Kualitas Layanan Pelanggan di Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(2), 112–120. <https://doi.org/xxxx>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.)*. Kogan Page.
- Bertens, K. (2019). *Etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2020). *Strategy and Human Resource Management (5th ed.)*. Red Globe Press.
- Damayanti, D., & Prakoso, L. (2021). Etika Profesi dan Tantangannya di Era Digital. *Jurnal Etika Dan Profesi*, 8(2), 123–135.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Deviana. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang*.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2019). *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*. Cengage Learning.
- Fitriasari, A., & Wijayanti, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Hubungan Interpersonal terhadap Komitmen Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 45–56.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Handayani, P. &. (2020). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Disiplin terhadap Produktivitas Karyawan*.
- Harjanti, D., & Hutami, S. (2022). Faktor penentu kualitas layanan publik dalam perspektif manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 77–88.
- Hidayat, S. &. (2018). *Pengaruh Disiplin dan Etika Profesional terhadap Efektivitas Kerja Pegawai*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th ed.)*. Pearson.
- Luthans, F. (2020). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., & Valentine, S. R. (2021). *Human Resource Management (16th ed.)*. Cengage Learning.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Sage Publications.
- Munir, N. &. (2022). *Pengaruh Komitmen dan Kedisiplinan terhadap Kinerja dengan Variabel Intervening Kualitas Pelayanan Pegawai di Kabupaten Mamuju*.
- Nawawi, H., & Wahyudi, R. (2022). *Analisis komitmen kerja dalam konteks organisasi modern*. *Jurnal Psikologi dan Perilaku Organisasi*, 8(2), 113–124.
- Nugroho, R., & Sari, F. (2023). *Pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap kualitas layanan publik*. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 45–57.
- Prasetyo, H., & Ardiansyah, F. (2023). *Peran etika profesional dalam meningkatkan kepercayaan publik: Kajian terhadap profesi akuntansi*. *Jurnal Integritas Profesi*, 5(1), 44–57.
- Pratama, W. &. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Profesional terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Putri. (2024). *Dampak Etika Kerja dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan*.
- Putri, R. &. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan*.
- Rakhmat, J. (2020). *Psikologi komunikasi dan etika profesi*. Remaja Rosdakarya.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, A. (2021). *Analisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 123–134.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Rajawali Pers.
- Rizky & Lestari. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Jasa Keuangan*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

- Santoso, D. &. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Publik*.
- Sari, N. &. (2022). *Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ*.
- Shintia. (2025). *Pengaruh Disiplin, Motivasi, dan Komitmen Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas*.
- Siregar, R. T., & Hasibuan, N. (2022). *Etika profesional dan implementasinya dalam dunia kerja. Jurnal Humaniora dan Profesi*, 6(1), 88–97.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutanto, A., & Gunawan, D. (2021). *Disiplin Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Berbintang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 45–55. <https://doi.org/xxxx>.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Service, Quality & Satisfaction (4th ed.)*. Andi Offset.
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2016). *Managing Business Ethics*. John Wiley & Sons.
- Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2021). *HR Competencies: Mastery at the Intersection of People and Business. Society for Human Resource Management (SHRM)*.
- Valentine, S., & Fleischman, G. (2008). Ethics Programs, Perceived Corporate Social Responsibility, and Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77(2), 159–172.
- Wawan. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Etika Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Pamboang Kabupaten Majene*.
- Wibowo, A., & Sari, M. D. (2022). *Peran Komitmen Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Karyawan Hotel. Jurnal Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, 11(3), 78–89. <https://doi.org/xxxx>.
- Wijayanti, N., & Ramadhan, A. (2022). *Disiplin kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 23(1), 54–65.
- Wulandari, N. &. (2019). *Pengaruh Etika dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education