

**PENGARUH EFIKASI DIRI YANG DI MEDIASI  
OLEH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PADA PERGURUAN  
TINGGI SWASTA**



**KARYA AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata satu  
Pada Program Studi Manajemen**

Disusun Oleh:

**TITIAN NUR AULIA  
191510101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH EFIKASI DIRI YANG DI MEDIASI OLEH  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PADA PERGURUAN  
TINGGI SWASTA**

**TITIAN NUR AULIA**

**191510101**

**KARYA AKHIR**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Palembang, September 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,

Dekan,



**Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si**






**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**Skripsi Berjudul: Pengaruh Efikasi Diri Yang Dimediasi Oleh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kualitas layanan Pada Perguruan Tinggi swasta**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 11 September 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |                                  |                  |  |
|----------------------------------|------------------|--|
| 1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si | Dosen Pembimbing | (  )  |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec  | Dosen Penguji 1  | (  ) |
| 3. Drs. Mukran Roni., MBA        | Dosen Penguji 2  | (  ) |

Palembang, 19 September  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

**Dr. Trisulnawati, S.E., MM**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Titian Nur Aulia

Nim: 191510101

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarisme checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan atau ketidak bencran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Palembang 9 September 2023**

**Yang Membuat Pernyataan**



**Titian Nur Aulia**

**Nim:191510101**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh hubungan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan dan menguji peran Organizational citizenship behavior sebagai mediator antara efikasi diri dan kualitas layanan di perguruan tinggi swasta. penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan melakukan survei dan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi swasta. Teknik pengambilan sampel adalah non random sampling dan menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 85 orang. Teknik analisis data yang digunakan dengan pendekatan SEM-PLS untuk menguji hipotesis. Hasil analisis data menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan kualitas layanan dan OCB berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil dari mediasi menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Perguruan tinggi perlu mempertimbangkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan yaitu efikasi diri dan perilaku kewargaan organisasi. sehingga kontribusi mereka dapat dilihat dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan peningkatan dukungan dan sumber daya bagi dosen juga penting untuk diketahui dan perguruan tinggi perlu fokus pada pengembangan efikasi diri dosen melalui program pelatihan dan pengembangan yang tepat. Dukungan dan fasilitas yang memadai harus disediakan untuk meningkatkan efikasi diri dosen dan manajemen harus mendorong partisipasi aktif dosen dalam OCB, seperti berkolaborasi dengan sesama dosen, memberikan dukungan kepada mahasiswa, dan berkontribusi pada pengembangan kurikulum perguruan tinggi dan program akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dan pihak terkait lainnya.

**Kata kunci: Efikasi Diri, Organizational citizenship behavior, Kualitas layanan**

## Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of the relationship between self-efficacy on service quality and examine the role of Organizational citizenship behavior as a mediator between self-efficacy and service quality in private universities. This research uses a quantitative research design by conducting surveys and questionnaires as research instruments. The unit of analysis in this study is a private university. The sampling technique was non-random sampling and using accidental sampling technique with a total sample of 85 people. The data analysis technique used is the SEM-PLS approach to test the hypothesis. The results of the data analysis show that self-efficacy has a positive and significant effect on OCB and service quality and OCB have a positive but not significant effect on service quality. The results of the mediation stated that OCB had a positive but not significant effect. Universities need to consider aspects related to service quality, namely self-efficacy and organizational citizenship behavior. so that their contribution can be seen in improving the overall service quality. Periodic evaluation of service quality and increased support and resources for lecturers is also important to know and higher education institutions need to focus on developing lecturer self-efficacy through appropriate training and development programs. Adequate support and facilities must be provided to increase lecturer self-efficacy and management must encourage active participation of lecturers in OCB, such as collaborating with fellow lecturers, providing support to students, and contributing to the development of higher education curriculum and academic programs so as to improve the quality of services provided by lecturers to students and other related parties.

**Keywords: Self-efficacy, Organizational citizenship behavior, Service quality**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“ Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat “

-Zig Ziglar

### Persembahkan Kepada :

1. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan doa dan dukungannya dan selalu memberikan yang terbaik untuk saya
2. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung saya
3. Saya sendiri, thank you for your hard work and keep up the spirit.
4. Sahabat- sahabat saya yang selalu membantu saya
5. Almamater Universitas Bina Darma

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Titian Nur Aulia  
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 25 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Gol.Darah : -  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jln. Tegal Binangun Jr. Masjid  
No.Telp : 087899191236  
E-mail : [titianaulia25@gmail.com](mailto:titianaulia25@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan :

- (2006-2012) SD Negeri 255 Palembang
- (2012-2015) SMP Negeri 24 Palembang
- (2016-2019) SMA Negeri 4 Palembang
- (2019-2023) Universitas Bina Darma Palembang

### Sertifikat :

- *Certificate Of Participation Self Identification* 2019
- Peserta Program Pengenalan dan Observasi Dunia Kerja PT. Sinar Sosro Palembang 2019
- Table Manner Training di Hotel Santika Radial Palembang 2021
- Praktek Kerja Lapangan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang 2022
- Prakterk Kerja Lapangan di Dinas Ketahanan Pangan kabupaten Banyuasin 2022



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Sastra Satu (SI) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma
3. Dr.Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Saya terima kasih telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen yang telah memberi tambahan ilmu bagi penulis selama perkuliahan dan Staff Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan support baik secara materi berupa membiayai dan memberikan dorongan dan nasihat serta

memberikan pandangan dan saran yang saya rasa membantu dalam proses perkuliahan.

7. Kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu mendukung saya
8. Teman-teman satu angkatan di prodi manajemen yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah menjadi wadah tempat berdiskusi dan menjadi tempat bercerita.
9. Almamater Universitas Bina Darma

Apabila dalam penulisan Skripsi ini ada kekurangan dan kesalahan-kesalahan dalam penulisan atau pembahasan yang masih perlu diperbaiki. Untuk ini diharapkan pembaca sekalian dapat meberikan masukan baik berupa saran ataupun kritik yang bersifat membangun agar berguna agar berguna untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, Penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat berguna baik bagi Perusahaan, Kampus, serta pembaca sekalian sesuai dengan dari tujuan penulisan skripsi ini.

**Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh..**

Palembang, September 2023

Penulis,

Titian Nur Aulia

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 <i>Goal Settings Theory</i> .....	7
2.1.2 Efikasi Diri.....	8
2.1.2.1 Pengertian Efikasi Diri.....	8
2.1.2.2 Dimensi Efikasi Diri.....	9
2.1.2.3 Indikator Efikasi Diri.....	10
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	11
2.1.3.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB ).....	11
2.1.3.2 Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	12
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	13
2.1.4 Kualitas layanan.....	15
2.1.4.1 Pengertian Kualitas layanan.....	15
2.1.4.2 Indikator Kualitas layanan.....	16
2.1.4.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
<b>2.2 Hubungan Antar Variabel</b> .....	<b>17</b>
2.2.1 Hubungan antara efikasi diri dan kualitas pelayanan.....	17
2.2.2 Hubungan antara efikasi diri dan OCB.....	18
2.2.3 Hubungan antara OCB dan kualitas layanan.....	18
2.2.4 Hubungan efikasi diri yang dimediasi oleh OCB terhadap kualitas layanan.....	18
<b>2.3 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4 Kerangka Berpikir</b> .....	<b>22</b>
<b>2.5 Hipotesis</b> .....	<b>23</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1 Desain Penelitian</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>24</b>
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
<b>3.3 Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>25</b>
<b>3.4 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>26</b>
3.4.1 <i>Analisis Partial Least Square (PLS)</i> .....	26
<b>3.5 Uji Hipotesis</b> .....	<b>31</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1 Profil Responden</b> .....	<b>33</b>
<b>4.2 Analisis Deskriptif Variabel</b> .....	<b>35</b>
4.2.1 Analisis Deskriptif variabel Efikasi diri.....	36

4.2.2 Analisis Deskriptif variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	38
4.2.3 Analisis Deskriptif variabel Kualitas Layanan.....	40
<b>4.3 Evaluasi Model</b> .....	<b>42</b>
4.3.1 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	42
4.3.2 Uji Inner Model.....	49
4.3.3 Penguji Hipotesis.....	51
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	<b>54</b>
4.4.1 H1 : Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kualitas layanan.....	54
4.4.2 H2 : Pengaruh Efikasi Diri terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	55
4.4.3 H3 :Pengaruh <i>Organizational citizenship behavior</i> Terhadap Kualitas Layanan	56
4.4.4 H4 : Pengaruh Efikasi Diri yang dimediasi oleh <i>Organizational citizenship behavior</i> terhadap kualitas layanan.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>58</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model .....	29
Tabel 3. 3 Ringkasan Evaluasi Model structural .....	30
Tabel 4. 1 Rekapitulasi tanggapan responden Variabel Efikasi Diri (ED) .....	36
Tabel 4. 2 Rekapitulasi tanggapan responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	38
Tabel 4. 3 Rekapitulasi tanggapan responden Variabel Kualitas layanan .....	40
Tabel 4. 4 <i>Outer Model Sebelum Outlier</i> .....	42
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading Sebelum Outlier</i> .....	43
Tabel 4. 6 <i>Outer Model Setelah Outlier</i> .....	45
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading Setelah Outlier</i> .....	46
Tabel 4. 8 <i>Discriminant Validity atau Cross Loading</i> .....	47
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	48
Tabel 4. 10 <i>Composite Reliability</i> .....	49
Tabel 4. 11 <i>R Square</i> .....	50
Tabel 4. 12 <i>F Square</i> .....	51
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i> .....	53
Tabel 4. 14 <i>Indirect Effect</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka berpikir penelitian .....	22
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir .....	34
Gambar 4. 3 karakteristik responden berdasarkan jenjang jabatan.....	34
Gambar 4. 4 karakteristik responden berdasarkan Status Dosen .....	35
Gambar 4. 5 <i>Outer Model Sebelum Outlier</i> .....	44
Gambar 4. 6 <i>Outer Model Setelah Outlier</i> .....	45
Gambar 4. 7 Analisis <i>inner weight</i> .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	63
Lampiran 2 Surat Pengajuan judul .....	68
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	69
Lampiran 4 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal .....	70
Lampiran 5 Formulir Perbaikan Ujian Seminar Proposal .....	71
Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif .....	72
Lampiran 7 Formulir Perbaikan Ujian Komprehensif .....	73
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Karya Akhir.....	74
Lampiran 9 Halaman Persetujuan.....	76
Lampiran 10 Turnitin Karya Akhir.....	77

