

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KARYAWAN SEKRETARIAT GBI RAYON 1D**

SKRIPSI

Oleh

NATASYA PRISILLIA

2131150007



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KARYAWAN SEKRETARIAT GBI RAYON 1D**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

Natasya Prisillia

2131150007



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Prisillia

NIM : 2131150007

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan Sekretariat GBI Rayon ID” adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 25 Juni 2025



(Natasya Prisillia)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN SEKRETARIAT
GBI RAYON 1D**

Oleh :

Nama : Natasya Prisillia
NIM : 2131150007
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 25 Juni 2025

Menyetujui :

Pembimbing I

(Nenny Anggraini, SE., MPsi.)
NUPTK : 9061736637230023

Pembimbing II

(Fenny B.N.L. Tobing, SE, MMA.)
NUPTK : 8941739640230062

Ketua Program Studi Manajemen

(Jonny Siagian, SE., M.M.)
NUPTK : 8133739640130063

Dekan



(Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A.)
NUPTK : 3247741642230093



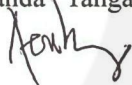
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 25 Juni 2025 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama :

Nama : Natasya Prisillia
NPM : 2131150007
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul “HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN SEKRETARIAT GBI RAYON 1D” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Hotner Tampubolon, SE., MM.	Sebagai Ketua	
2. Christina Natalia S., SE., MM.	Sebagai Sekretaris	
3. Nenny Anggraini, SE., M.Psi.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 25 Juni 2025



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Prisillia
NIM : 2131150007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 25 Juni 2025



Natasya Prisillia

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D”.

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai skripsi penulis, sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB-UKI).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama belajar di program studi Manajemen FEB UKI, penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak dibantu dan diberi arahan, dukungan, serta semangat oleh orang-orang di sekitar penulis.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. *Lord Jesus Christ, for Your goodness, strength, mercy that You have given. So that i can complete this thesis.*
2. Keluarga tersayang Papa Getsman G.A. Tombuku dan Mama Sri Wahyuni yang telah memberikan segala pengorbanan, cinta, dan dukungan yang tiada henti, yang selalu menguatkan saya dalam menghadapi berbagai tantangan. Kemudian saudara saya Ka Josua, Gabriel, dan Andreas, yang selalu hadir memberi semangat dan

kebersamaan dalam hidup saya.

3. Prof. Dr. Dhaniswara K. Hardjo, S.H., MH., MBA. Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
4. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, MA., Selaku Dekan dan Arya Gina Tarigan, S.E., M.Ak Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
5. Jonny Siagian, S.E., MM. Selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
6. Desideria Regina, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan saya dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
7. Nenny Anggraini, S.E., M.Psi. Selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Fenny B.N.L. Tobing, SE., MMA. Selaku dosen pembimbing metode dan alat yang telah membantu serta membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen dan staf FEB UKI yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di hari – hari yang akan datang.
10. Bapak Daniel Mustakim selaku pimpinan, serta seluruh karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D, yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi di Sekretariat GBI Rayon 1D.
11. Kak Feranike Siburian atas segala ilmu, bimbingan, dan pengetahuan yang telah diberikan dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman lama saya Angel, Jente, dan Glerry yang sudah mendukung dan memberikan semangat di setiap langkah.
13. Ronika, teman-teman pelayanan multimedia, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuan, semangat, baik secara lisan maupun

tulisan, dan dukungan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.

14. *Thank you to myself, who stayed strong through all the obstacles and challenges; who felt like giving up but never did; who felt incapable, yet God enabled; who felt meaningless, but God gave my life meaning. I always remember Nick Vujicic's quote: "Do your best, and God will do the rest." And the Bible verse in Colossians 3:23 (KJV): "And whatsoever ye do, do it heartily, as to the Lord, and not unto men."*

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat serta menambah pengetahuan bagi para pembaca. Sebagai penutup, dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan. Semoga Tuhan senantiasa memberkati.

Jakarta, 20 Juni 2025

Natasya Prisillia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Hipotesis Penelitian.....	11
1.6 Tujuan Penelitian.....	12
1.7 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality / SERVQUAL Theory</i>).....	13
2.2 Disiplin Kerja.....	15
2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja	15
2.2.2 Faktor-faktor Disiplin Kerja	16
2.2.3 Indikator Disiplin Kerja.....	17

2.3	Komitmen Organisasi.....	18
2.3.1	Pengertian Komitmen Organisasi	18
2.3.2	Faktor-Faktor Komitmen Organisasi	19
2.3.3	Indikator Komitmen Organisasi	20
2.4	Kualitas Pelayanan	21
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	22
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.5	Hubungan antara variabel	23
2.5.1	Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2	Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Kualitas Pelayanan ..	23
2.5.3	Hubungan antara Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi dengan Kualitas Pelayanan	24
2.6	Penelitian Terdahulu	25
2.7	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	26
2.7.1	Kerangka Pemikiran	26
2.7.2	Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	29
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1	Populasi Penelitian	30
3.3.2	Sampel Penelitian	30
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1	Variabel	31
3.4.2	Pengukuran Variabel	33
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.5.1	Instrumen Pengumpulan Data	33
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	34

3.5.3	Metode Transformasi Data	35
3.5.4	Metode Pengolahan Data	35
3.6	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	36
3.7	Teknik Analisis Data	38
3.7.1	Analisis Deskriptif	38
3.7.2	Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	38
3.7.3	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Responden	41
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	43
4.3	Uji Validitas	49
4.4	Uji Reliabilitas	52
4.5	Pengujian Hipotesis	53
4.5.1	Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i>	53
4.5.2	Analisis Korelasi Berganda	55
4.6	Pembahasan	56
4.7	Implikasi Manajerial	57
4.8	Keterbatasan Penelitian	58
BAB V PENUTUP		60
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jemaat tahun 2024	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Absensi Karyawan Januari – Desember 2024.....	5
Tabel 1.3 Data keluar masuknya karyawan pada Tahun 2022-2025	7
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Komitmen Organisasi	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Disiplin Kerja	44
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Komitmen Organisasi.....	46
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X1).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi (X2)	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan	55

Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Berganda Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
--	----



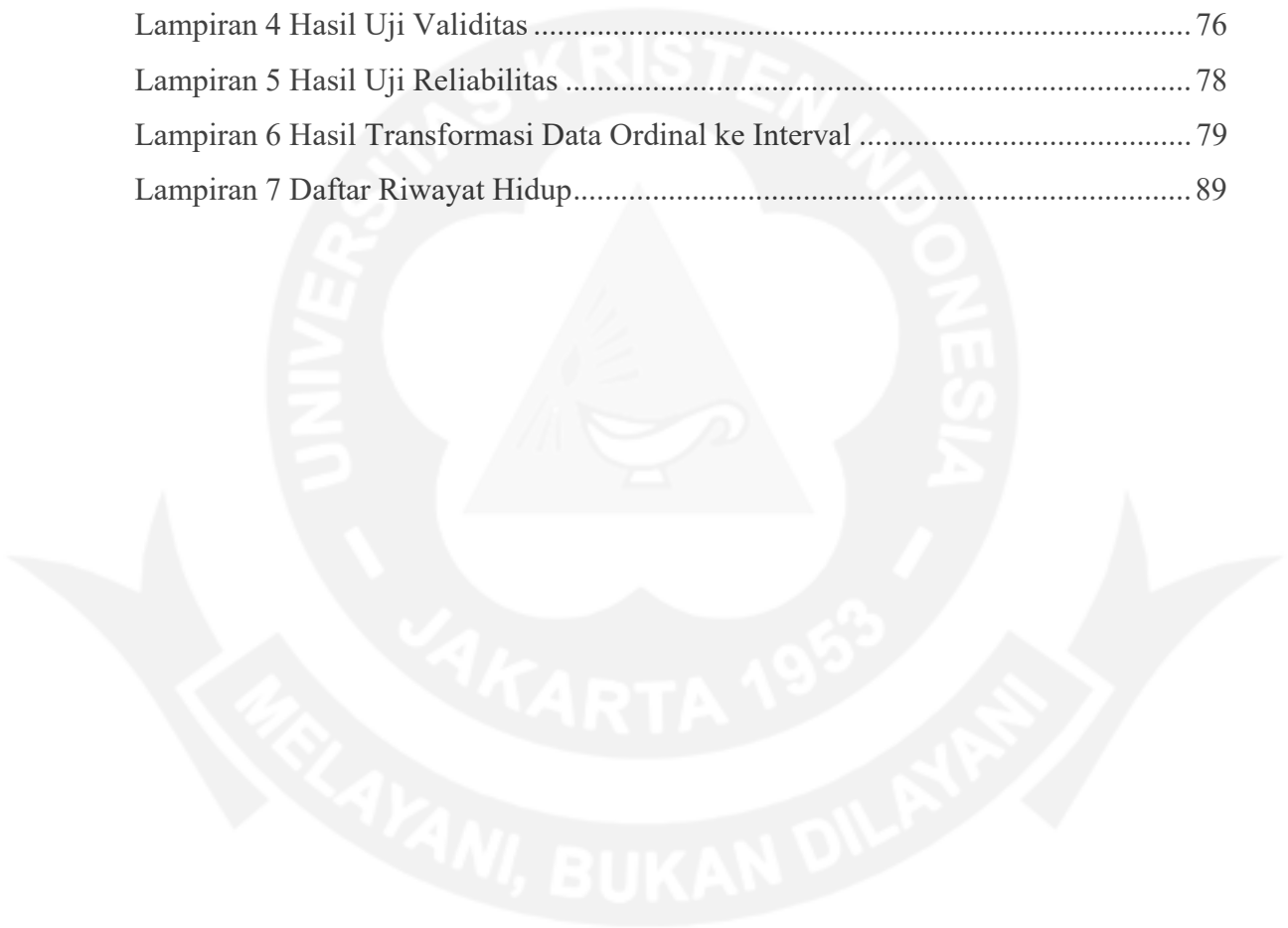
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	69
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	76
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	78
Lampiran 6 Hasil Transformasi Data Ordinal ke Interval	79
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	89



ABSTRAK

Fokus utama penelitian ini diarahkan guna menganalisis keterkaitan antara disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Sekretariat GBI Rayon 1D. Rancangan penelitian yang diterapkan studi ini disusun dengan pendekatan kuantitatif menggunakan deskriptif korelasional. Sampel berjumlah 36 responden yang dilakukan dengan menerapkan teknik sampling jenuh. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Reliabilitas instrumen menunjukkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,723 untuk disiplin kerja, 0,736 untuk komitmen organisasi, dan 0,826 untuk kualitas pelayanan. Proses analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta pengujian korelasi Rank Spearman. Hasil menunjukkan bahwa disiplin kerja dan komitmen organisasi terbukti menunjukkan hubungan bersifat positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut terindikasi dari nilai koefisien korelasi pada tiap variabel, yaitu sebesar 0,799 untuk disiplin kerja dan 0,687 untuk komitmen organisasi, dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Uji korelasi berganda menunjukkan hubungan kuat antar variabel independen terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai R sebesar 0,703. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan disiplin dan komitmen melalui pelatihan rutin serta penguatan budaya organisasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaat.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Rank Spearman, GBI Rayon 1D

ABSTRACT

The main focus of this study is to analyze the relationship between work discipline and organizational commitment to service quality among employees of the GBI Rayon 1D Secretariat. The research design applied in this study was developed using a quantitative approach with a correlational descriptive method. The sample consisted of 36 respondents, selected using a saturated sampling technique. The measurement tool used was a closed-ended questionnaire with a Likert scale. The reliability of the instrument showed a Cronbach's alpha value of 0.723 for work discipline, 0.736 for organizational commitment, and 0.826 for service quality. The data analysis process included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and Spearman Rank correlation testing. The results showed that work discipline and organizational commitment were proven to have a positive and significant relationship with service quality. This is indicated by the correlation coefficient values for each variable, which are 0.799 for work discipline and 0.687 for organizational commitment, with a significance level of $0.00 < 0.05$. The multiple correlation test shows a strong relationship between the independent variables and service quality, with an R value of 0.703. This study recommends enhancing discipline and commitment through regular training and strengthening organizational culture to improve service quality for the congregation.

Keywords: *Work Discipline, Organizational Commitment, Service Quality, Spearman Rank, GBI Rayon 1D*