

**PENGARUH MEDIASI MOTIVASI KERJA ANTARA KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR MINUM  
BANDARMASIH (PERSERODA) KOTA BANJARMASIN  
(Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi  
Distribusi)**

**NASYA AMANDA RIFIANTI**

**NIM: 2210312220086**



**PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2026**

**PENGARUH MEDIASI MOTIVASI KERJA ANTARA KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR MINUM  
BANDARMASIH (PERSERODA) KOTA BANJARMASIN  
(Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi  
Distribusi)**

**NASYA AMANDA RIFIAN TI**

**NIM: 2210312220086**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2026**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Judul Skripsi : Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)

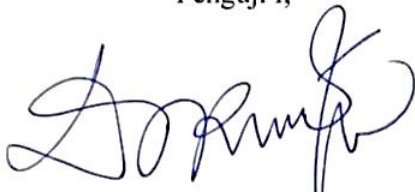
Nama : Nasya Amanda Rifianti  
NIM : 2210312220086

Disetujui,  
Pembimbing,



Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., CRP  
NIP. 19790213 200112 1 001

Penguji I,



Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si., CPHCM  
NIP. 19691221 199702 2 005

Penguji II,



Akhid Yulianto, S.E., M.Sc. (Log), CPHCM  
NIP. 19780713 200212 1 002

Diketahui,

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si.  
NIP. 19700707 200501 1 001

**Tanggal Lulus : 26 Juni 2026**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Nama : Nasya Amanda Rifianti  
NIM : 2210312220086  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Hari, Tanggal Ujian : Jum'at, 26 Juni 2026  
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00  
Tempat Ujian : Ruang Rapat Prodi Manajemen

**Tim Penguji**

Pembimbing : Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., CRP



Penguji I : Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si., CPHCM



Penguji II : Akhid Yulianto, S.E., M.Sc. (Log), CPHCM



## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama : Nasya Amanda Rifianti  
NIM : 2210312220086  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Hari, Tanggal Ujian : Jum'at, 26 Juni 2026  
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00  
Tempat Ujian : Ruang Rapat Prodi Manajemen

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan.

Banjarmasin, 09 Juli 2026

Mahasiswa,



Nasya Amanda Rifianti  
NIM. 2210312220086

Dosen Pembimbing,



Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., CRP  
NIP. 19790213 200112 1 001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si.  
NIP. 19700707 200501 1 001

## SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Banjarmasin, 09 Juli 2026

No : -

Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi

Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth.

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat

Di tempat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Nasya Amanda Rifianti

NIM : 2210312220086

Judul Skripsi : Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Persero) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)

Tanggal Ujian : Jum'at, 26 Juni 2026

| Nama/NIP Dosen                                                         | Jabatan    | Tanggal disetujui | Tanda Tangan                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., CRP<br>NIP. 19790213 200112 1 001 | Pembimbing | 09 Juli 2026      |  |

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang membuat,

Mahasiswa,



Nasya Amanda Rifianti

NIM. 2210312220086



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

## BERITA - A C A R A

### ( UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN )

Pada hari ini **Jumat tanggal 26 Juni 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.72/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **25 Juni 2026**.

Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **NASYA AMANDA RIFIAN TI**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312220086**
3. Tempat Ujian : **Ruang Rapat Prodi Manajemen**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **09.00 Wita**  
s/ d Jam **11.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : **A (80)**

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **26 Juni 2026**

Tanda tangan calon,

**NASYA AMANDA RIFIAN TI**

Pembimbing

**Dr. ABDURRAHMAN SADIKIN, SE, MM**

**PANITIA UJIAN**

Penguji 1

**Dr. Hj. DAHNIAR, SE, M.Si**

Penguji 2

**AKHID YULIANTO, SE, MSc (Log)**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax.(0511) 3305116

---

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

Nomor: 40/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : **NASYA AMANDA RIFIANI**

NIM : **2210312220086**

Program Studi : **MANAJEMEN FEB ULM**

Judul Artikel : **PENGARUH MEDIASI MOTIVASI KERJA ANTARA KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) KOTA BANJARMASIN (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)**

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan software *Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 12%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 10 Juli 2026

Koordinator Prodi



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707 200501 1 001





## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nasya Amanda Rifianti  
NIM : 2210312220086  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat  
Judul : **“Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banjarmasin, 09 Juli 2026  
Yang membuat pernyataan



Nasya Amanda Rifianti  
NIM. 2210312220086

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kemurahan-Nya, berkah-Nya, dan petunjuk-Nya. Semoga salam dan berkah senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan izin-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan penelitian ini **“Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi)”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di bidang Manajemen dari Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat beserta seluruh jajaran pimpinan universitas.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Rusdayanti Asma, S.E., M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan nasihat, arahan, dan motivasi yang berarti sepanjang masa perkuliahan.

5. Bapak Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., CRP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si., CPHCM selaku Dosen Penguji I, serta Bapak Akhid Yulianto, S.E., M.Sc. (Log), CPHCM selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan saran dan nasihat kepada peneliti demi penyempurnaan skripsi ini
7. Terima kasih yang tulus kepada seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat atas wawasan, pandangan, dan keahlian yang telah mereka berikan selama masa studi saya.
8. Seluruh Staf dan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu kelancaran berbagai proses administrasi perkuliahan.
9. Seluruh Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin, khususnya karyawan Departemen Non-Revenue Water (NRW) dan Departemen Transmisi Distribusi (TRD), yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian serta memberikan informasi dan data yang sangat dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk cinta pertama dan panutan hidup peneliti, Almarhum Zainal Arifin bin H. Gazali. Abah memang tidak sempat mendampingi perjalanan ini hingga akhir, namun selama hidupnya beliau telah menjadi sosok teladan, sumber kekuatan, dan inspirasi yang tak tergantikan. Doa-doa abah, didikan, serta nilai-nilai kehidupan yang telah ditanamkan akan senantiasa hidup dan mengalir dalam diri peneliti. Alhamdulillah, hari ini peneliti telah sampai

pada tahap ini menyelesaikan skripsi sebagai persembahan dan bukti tanggung jawab bahwa peneliti telah menjadi seorang sarjana. Semoga Allah SWT menempatkan abah di tempat yang terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

11. Teruntuk Mama tercinta, Husnawati, sosok luar biasa yang selalu hadir melalui doa, semangat, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti. Terima kasih atas cinta yang tak ternilai, atas setiap tetes air mata dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah peneliti hingga sampai di titik ini. Dari beliau, peneliti belajar bahwa cinta seorang ibu mampu menguatkan hati bahkan di saat dunia terasa begitu berat. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Mama.
12. Teruntuk Kakak Fina Zairisna, S.Ak., saudara perempuan sekaligus salah satu pilar kekuatan terbesar dalam perjalanan pendidikan ini. Dengan penuh keikhlasan, Kakak telah memenuhi setiap kebutuhan, fasilitas, dan biaya kuliah peneliti tanpa satu pun keluhan terucap. Terima kasih telah menjadi pelindung dan penyemangat di saat peneliti hampir menyerah. Semoga setiap kebaikan Kakak dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT.
13. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuangan, khususnya Cahayani Kusuma Wardani, Salsabila, Nisrina Najla Deasianti, Dhini, Zamiatun Nikmah, Anita Putri Indah Sari, Noor Diana, Nurfitria, Lia Srisuprobowati, dan Nurul Husna yang telah menemani sejak hari-hari pertama menjadi mahasiswa baru hingga detik-detik penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala kebersamaan, kekuatan yang saling diberikan, serta tawa dan air mata yang

telah kita bagi bersama. Cinta, pelukan hangat, dan semangat kalian adalah salah satu alasan peneliti bisa bertahan.

14. Teruntuk teman-teman satu bimbingan yang telah menjadi rekan seperjuangan dan saling menguatkan selama proses penelitian berlangsung, seluruh keluarga besar KSPM FEB ULM khususnya teman-teman Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia 2023 dan 2024. Terima kasih atas setiap kebersamaan, dukungan, dan kenangan indah yang telah kita ukir bersama selama ini.

15. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan doa, meskipun penulis tidak dapat menyebut nama mereka satu per satu. Semoga Allah (swt) melimpahkan berkah yang besar atas semua kebaikan ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih dalam tahap pengembangan. Oleh karena itu, masukan dan saran yang membangun sangat dihargai dan akan membantu memperbaikinya. Saya berharap karya ini bermanfaat bagi pembaca dan memperluas wawasan mereka. Semoga seluruh waktu dan usaha yang dihabiskan untuk membuat karya ini dianggap sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.

Banjarmasin, 5 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'N' at the top left and a 'R' at the bottom right, with a large, flowing cursive script in between.

Nasya Amanda Rifianti

2210312220086

## ABSTRAK

Nasya Amanda Rifianti (2026). Pengaruh Mediasi Motivasi Kerja Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin (Studi pada Departemen Non-Revenue Water dan Departemen Transmisi Distribusi). Pembimbing: Abdurrahman Sadikin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui: (1) pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, (2) pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Motivasi Kerja, (3) pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dan (4) pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi, pada Departemen Non-Revenue Water (NRW) dan Departemen Transmisi Distribusi (TRD) PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 74 karyawan Departemen NRW dan TRD PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin, dengan sampel ditentukan menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, (2) Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja, (3) Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan (4) Motivasi Kerja mampu memediasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Non-Revenue Water (NRW) dan Departemen Transmisi Distribusi (TRD) PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.

**Kata Kunci:** Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Mediasi, PLS-SEM.

## **ABSTRACT**

*Nasya Amanda Rifianti (2026). The Mediation Effect of Work Motivation Between Organizational Commitment and Employee Performance at PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) City of Banjarmasin (Study on the Non-Revenue Water Department and the Transmission and Distribution Department). Advisor: Abdurrahman Sadikin.*

*This study aims to examine and determine: (1) the effect of Organizational Commitment on Employee Performance, (2) the effect of Organizational Commitment on Work Motivation, (3) the effect of Work Motivation on Employee Performance, and (4) the effect of Organizational Commitment on Employee Performance through Work Motivation as a mediating variable, among employees of the Non-Revenue Water (NRW) and Transmission Distribution (TRD) Departments at PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin City.*

*This research employed a quantitative method with a survey approach. The population in this study consisted of 74 employees of the NRW and TRD Departments at PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin City, with the sample determined using the total sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4.0 software.*

*The results indicate that (1) Organizational Commitment has a positive and significant effect on Employee Performance, (2) Organizational Commitment has a positive and significant effect on Work Motivation, (3) Work Motivation has a positive and significant effect on Employee Performance, and (4) Work Motivation is able to mediate the effect of Organizational Commitment on Employee Performance among employees of the Non-Revenue Water (NRW) and Transmission Distribution (TRD) Departments at PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin City.*

**Keywords:** *Organizational Commitment, Work Motivation, Employee Performance, Mediation, PLS-SEM.*

## DAFTAR ISI

|                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR LEGALITAS .....</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>                    | <b>iv</b>   |
| <b>BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>LEMBAR BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI .....</b>            | <b>vii</b>  |
| <b>SERTIFIKAT PLAGIASI .....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS .....</b>           | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                            | <b>xiv</b>  |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                                    | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                      | <b>xxi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xxii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                        | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                       | 12          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                     | 12          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                    | 13          |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                                 | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                            | <b>16</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                        | 16          |
| 2.1.1 Kinerja Karyawan .....                                    | 16          |
| 2.1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan.....                          | 16          |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan .....  | 17          |
| 2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan.....                         | 22          |
| 2.1.2 Komitmen Organisasi .....                                 | 23          |
| 2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi.....                       | 23          |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi.... | 24          |
| 2.1.2.3 Indikator Komitmen Organisasi .....                     | 27          |
| 2.1.3 Motivasi Kerja .....                                      | 28          |



|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.1 Definisi Motivasi Kerja.....                                                                         | 28        |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja.....                                                  | 29        |
| 2.1.3.3 Indikator Motivasi Kerja .....                                                                       | 33        |
| 2.2 Keterkaitan Antar Variabel.....                                                                          | 34        |
| 2.2.1 Keterkaitan Variabel Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....                               | 34        |
| 2.2.2 Keterkaitan Variabel Komitmen Organisasi terhadap Motivasi Kerja .....                                 | 35        |
| 2.2.3 Keterkaitan Variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan                                          | 35        |
| 2.2.4 Keterkaitan Variabel Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui mediasi Motivasi Kerja..... | 36        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                                                               | 36        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>                                                       | <b>47</b> |
| 3.1 Kerangka Konseptual.....                                                                                 | 47        |
| 3.2 Hipotesis Penelitian .....                                                                               | 48        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>                                                                         | <b>52</b> |
| 4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....                                                                            | 52        |
| 4.2 Jenis Penelitian.....                                                                                    | 52        |
| 4.3 Tempat Lokasi Penelitian.....                                                                            | 52        |
| 4.4 Unit Analisis.....                                                                                       | 53        |
| 4.5 Populasi dan Sampel .....                                                                                | 53        |
| 4.5.1 Populasi.....                                                                                          | 53        |
| 4.5.2 Sampel.....                                                                                            | 53        |
| 4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....                                                         | 54        |
| 4.6.1 Variabel .....                                                                                         | 54        |
| 4.6.1.1 Variabel Independen .....                                                                            | 54        |
| 4.6.1.2 Variabel Dependen .....                                                                              | 54        |
| 4.6.1.3 Variabel Mediasi.....                                                                                | 54        |
| 4.6.2 Definisi Operasional Variabel .....                                                                    | 55        |
| 4.7 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                            | 59        |
| 4.7.1 Sumber Data.....                                                                                       | 60        |
| 4.7.2 Instrumen Penelitian .....                                                                             | 61        |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.8 Teknik Analisis Data .....                                              | 62        |
| 4.8.1 Statistik Deskriptif .....                                            | 62        |
| 4.8.2 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                       | 63        |
| 4.8.2.1 <i>Measurement Model Analysis (Outer Model)</i> .....               | 63        |
| 4.8.2.2 <i>Structural Model Analysis (Inner Model)</i> .....                | 65        |
| 4.8.2.3 Model <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                        | 67        |
| 4.8.3 Uji Hipotesis .....                                                   | 68        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>                            | <b>70</b> |
| 5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                                    | 70        |
| 5.1.1 Profil Perusahaan PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) .....          | 70        |
| 5.1.2 Visi dan Misi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) .....              | 72        |
| 5.1.2.1 Visi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) .....                     | 72        |
| 5.1.2.2 Misi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) .....                     | 72        |
| 5.1.3 Struktur Organisasi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) .....        | 73        |
| 5.2 Hasil Penelitian dan Analisis .....                                     | 73        |
| 5.2.1. Karakteristik Responden.....                                         | 73        |
| 5.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....             | 74        |
| 5.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                       | 75        |
| 5.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..           | 76        |
| 5.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....               | 77        |
| 5.2.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....                       | 78        |
| 5.2.2.1 Komitmen Organisasi (X) .....                                       | 78        |
| 5.2.2.2 Motivasi Kerja (Z).....                                             | 80        |
| 5.2.2.3 Kinerja Karyawan (Y).....                                           | 83        |
| 5.2.3. Analisis Pengukuran Model SEM-PLS.....                               | 87        |
| 5.2.3.1 Hasil Analisis <i>Measurement Model Analysis (Outer Model)</i> .    | 87        |
| 5.2.3.2 Hasil Analisis <i>Structural Model Analysis (Inner Model)</i> ..... | 94        |
| 5.2.4. Uji Hipotesis .....                                                  | 99        |
| 5.2.4.1 Hasil Analisis <i>Direct Effect</i> .....                           | 99        |
| 5.2.4.2 Hasil Analisis <i>Indirect Effect</i> .....                         | 102       |
| 5.2.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                    | 103       |

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.2.5.1 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....                       | 103        |
| 5.2.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Motivasi Kerja...                            | 106        |
| 5.2.5.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....                            | 107        |
| 5.2.5.4 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja..... | 110        |
| 5.2.6. Implikasi Hasil Penelitian .....                                                    | 113        |
| 5.2.6.1 Implikasi Teoritis.....                                                            | 113        |
| 5.2.6.2 Implikasi Praktis.....                                                             | 115        |
| 5.2.7. Keterbatasan Penelitian.....                                                        | 118        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                | <b>121</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                       | 121        |
| 6.2 Saran .....                                                                            | 123        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                 | <b>127</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                       | <b>131</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Keluhan Pipa Bocor 2022 - 2025 .....                                     | 6   |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                         | 37  |
| Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel .....                                      | 55  |
| Tabel 4.2 Skor Item Instrumen Penelitian.....                                      | 61  |
| Tabel 4.3 Kategorisasi Skor Penilaian Responden.....                               | 62  |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 74  |
| Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                            | 75  |
| Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....             | 76  |
| Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....                    | 77  |
| Tabel 5.5 Skor Jawaban Responden pada Komitmen Organisasi .....                    | 78  |
| Tabel 5.6 Skor Jawaban Responden pada Motivasi Kerja .....                         | 81  |
| Tabel 5.7 Skor Jawaban Responden pada Kinerja Karyawan.....                        | 84  |
| Tabel 5.8 Nilai <i>Outer Loading</i> .....                                         | 88  |
| Tabel 5.9 Nilai AVE .....                                                          | 90  |
| Tabel 5.10 Nilai <i>Cross Loading</i> .....                                        | 91  |
| Tabel 5. 11 Nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ melalui analisis <i>Fornell Lacker</i> ..... | 92  |
| Tabel 5. 12 <i>Cronbach's Alpha &amp; Composite Reliability</i> .....              | 93  |
| Tabel 5.13 Nilai <i>R-Square</i> .....                                             | 95  |
| Tabel 5.14 Nilai <i>F-Square</i> .....                                             | 97  |
| Tabel 5.15 Nilai <i>Q-Square</i> .....                                             | 98  |
| Tabel 5.16 Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i> .....                          | 100 |
| Tabel 5.17 Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i> .....                        | 102 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....                                                          | 47 |
| Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian PLS-SEM.....                                           | 68 |
| Gambar 5.1 Logo PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)<br>Kota Banjarmasin.....                | 70 |
| Gambar 5.2 Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)<br>Kota Banjarmasin..... | 73 |
| Gambar 5.3 Grafik <i>output pls algorithm</i> .....                                           | 87 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Permintaan Data untuk Skripsi .....  | 131 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....                                                | 132 |
| Lampiran 3 Data Karakteristik Responden .....                                        | 140 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian .....                                  | 141 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Variabel Penelitian .....                             | 147 |
| Lampiran 6 Hasil Uji <i>Algorithm</i> PLS .....                                      | 148 |
| Lampiran 7 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> .....                                      | 148 |
| Lampiran 8 Hasil Uji AVE .....                                                       | 149 |
| Lampiran 9 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....                                      | 149 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Nilai Akar AVE Melalui <i>Fornell Larcker</i> .....            | 150 |
| Lampiran 11 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ..... | 150 |
| Lampiran 12 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....                                          | 150 |
| Lampiran 13 Hasil Uji <i>F-Square</i> .....                                          | 151 |
| Lampiran 14 Hasil Uji <i>Q-Square</i> .....                                          | 151 |
| Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i> .....                           | 151 |
| Lampiran 16 Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i> .....                         | 151 |