

**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL MARKETING* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TASK PERFORMANCE* DAN *COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR* PADA KARYAWAN *HYBRID* DI DKI JAKARTA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Skripsi

**Stefanny Angelina**

**0000042724**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL MARKETING* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TASK PERFORMANCE* DAN *COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR* PADA KARYAWAN *HYBRID* DI DKI JAKARTA**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

**Stefanny Angelina**

**0000042724**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Stefanny Angelina

NIM 00000042724

Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**“ Analisis Pengaruh *Internal Marketing* dan *Job Satisfaction* Terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* Pada Karyawan Hybrid di DKI Jakarta”**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 12/05/2024



Handwritten signature of Stefanny Angelina.

(Stefanny Angelina)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**Analisis Pengaruh *Internal Marketing* dan *Job Satisfaction* Terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* Pada Karyawan Hybrid di DKI Jakarta**

Oleh

Nama : Stefanny Angelina

NIM : 00000042724

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 12 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP  
0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**Analisis Pengaruh *Internal Marketing* dan *Job Satisfaction* Terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* Pada Karyawan Hybrid di DKI Jakarta**

Oleh  
Nama : Stefanny Angelina  
NIM : 00000042724  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 20 Mei 2024

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



Eko Agus Prasetyo Endarto, S.E., M.M.  
0301087205



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat,  
Pembimbing S.M.B., M.M.  
0705069103



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP  
0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.  
0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stefanny Angelina  
NIM : 00000042724  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Analisis Pengaruh *Internal Marketing* dan *Job Satisfaction* Terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* Pada Karyawan *Hybrid* di DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 12 Mei 2024

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



(Stefanny Angelina)

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh *Internal Marketing* dan *Job Satisfaction* terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* pada Karyawan *Hybrid* di DKI Jakarta” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini, akan banyak kendala dan kesulitan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, sebagai Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Teman-teman grup gempal yang telah memberikan dukungan melalui pemberian gizi yang baik.
8. Teman-teman generasi z-met yang sepejuangan dan saling memberikan semangat pada penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman lainnya yang membantu peneliti dalam menggunakan *software* untuk pengolahan data.

Dengan adanya kebaikan dari semua pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Adapun kesadaran dari peneliti bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti berharap bahwa pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang dapat menjadi masukan untuk peneliti melakukan perbaikan di masa yang akan mendatang. Akhir kata, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk membaca serta memberikan masukan dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 12 Mei 2024



(Stefanny Angelina)

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL MARKETING* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TASK PERFORMANCE* DAN *COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR* PADA KARYAWAN *HYBRID* DI DKI JAKARTA**

(Stefanny Angelina)

**ABSTRAK**

Pandemi *Covid-19* yang terjadi pada tahun 2020 mengakibatkan setiap orang harus menjaga jarak dengan orang lainnya. Salah satu negara yang terdampak *Covid-19* tertinggi adalah Indonesia. Pada saat pandemi terjadi, banyak perusahaan yang menerapkan sistem kerja *Work From Home* (WFH). Namun, seiring dengan diberlakukannya PPKM dan penanganan *Covid-19*, akhirnya angka kasus *Covid-19* terus menurun dan menuju era normal yang membuat banyak perusahaan kembali menerapkan sistem kerja *Work From Home* (WFO). Namun, banyak karyawan dan perusahaan yang merasakan keuntungan dari WFH. Maka dari itu, beberapa perusahaan akhirnya menerapkan sistem kerja secara *hybrid* yang telah terbukti dapat meningkatkan performa dan produktivitas karyawan. Namun, dari sistem kerja *hybrid* ini juga memiliki kekurangan yaitu menurunnya interaksi dan komunikasi antar karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Internal Marketing* terhadap *Job Satisfaction*, *Task Performance*, dan *Counterproductive Work Behavior* serta pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior* pada karyawan *hybrid* di DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *nonprobability* dengan *judgmental sampling*. Penelitian ini dilakukan terhadap 106 responden yang diperoleh melalui kuesioner dalam bentuk *google form* yang disebarluaskan secara daring. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS pada *software* SmartPLS 4.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Internal Marketing* memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan *Job Satisfaction* dan *Task Performance*, serta mengurangi *Counterproductive Work Behavior*. Selain itu, *Job Satisfaction* juga memiliki pengaruh signifikan terhadap *Task Performance* dan *Counterproductive Work Behavior*.

**Kata kunci:** *hybrid working*, *internal marketing*, *job satisfaction*, *task performance*, *counterproductive work behavior*

**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL MARKETING* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TASK PERFORMANCE* DAN *COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR* PADA KARYAWAN *HYBRID* DI DKI JAKARTA**

(Stefanny Angelina)

***ABSTRACT (English)***

*The Covid-19 pandemic that occurred in 2020 resulted in everyone having to keep their distance from other people. One of the countries most affected by Covid-19 is Indonesia. When the pandemic occurred, many companies implemented the Work From Home (WFH) work system. However, along with the implementation of PPKM and handling of Covid-19, finally the number of Covid-19 cases continued to decline and headed towards a normal era which made many companies return to implementing the Work From Home (WFO) work system. However, many employees and companies are experiencing the benefits of WFH. Therefore, several companies have finally implemented a hybrid work system which has been proven to improve employee performance and productivity. However, this hybrid work system also has disadvantages, namely decreased interaction and communication between employees. This research aims to determine the influence of Internal Marketing on Job Satisfaction, Task Performance, and Counterproductive Work Behavior as well as the influence of Job Satisfaction on Task Performance and Counterproductive Work Behavior in hybrid employees in DKI Jakarta. The method used in this research is quantitative with a non-probability sampling technique with judgmental sampling. This research was conducted on 106 respondents obtained through a questionnaire in the form of a Google form which was distributed online. Data analysis in this study used SEM-PLS on SmartPLS 4.0 software. The results of this research show that Internal Marketing has a significant influence in increasing Job Satisfaction and Task Performance, as well as reducing Counterproductive Work Behavior. Apart from that, Job Satisfaction also has a significant influence on Task Performance and Counterproductive Work Behavior.*

***Keywords:*** *hybrid working, internal marketing, job satisfaction, task performance, counterproductive work behavior*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen.....	14
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.3 <i>Internal Marketing</i> .....	18
2.1.4 <i>Job Satisfaction</i> .....	19
2.1.5 <i>Task Performance</i> .....	21
2.1.6 <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	23
2.2 Model Penelitian.....	25
2.3 Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	26
2.3.2 Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Task Performance</i> .....	28

2.3.3	Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	29
2.3.4	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Task Performance</i> .....	30
2.3.5	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	31
2.4	Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		39
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
3.2	Desain Penelitian.....	40
3.2.1	<i>Research Data</i> .....	40
3.2.2	Jenis Penelitian .....	41
3.2.3	Metode Penelitian .....	42
3.3	Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.3.1	Populasi .....	43
3.3.2	<i>Sampling Techniques</i> .....	44
3.3.3	<i>Sample Size</i> .....	47
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5	Identifikasi Variabel Penelitian.....	48
3.5.1	Variabel Eksogen.....	48
3.5.2	Variabel Endogen .....	48
3.5.3	Variabel Mediasi.....	49
3.6	Operasionalisasi Variabel .....	49
3.7	Teknik Pengolahan Analisis Data .....	55
3.7.1	Metode Analisis Data <i>Pre-Test</i> Dengan <i>Statistical Product and Service Solutions</i> .....	55
3.7.2	Metode Analisis Data <i>Main-Test</i> Dengan <i>Structural Equation Modeling</i> .....	59
3.8	Uji Hipotesis .....	63
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		65
4.1	Karakteristik Responden .....	65
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia .....	66
4.1.3	Responden Berdasarkan Domisili Pekerjaan .....	67

4.1.4	Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan .....	68
4.1.5	Responden Berdasarkan Jabatan .....	69
4.1.6	Responden Berdasarkan Apakah Sedang Bekerja Secara <i>Hybrid</i> 71	
4.2	Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1	<i>Internal Marketing</i> .....	72
4.2.2	<i>Job Satisfaction</i> .....	76
4.2.3	<i>Task Performance</i> .....	78
4.2.4	<i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	81
4.3	Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> .....	84
4.3.1	Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	85
4.3.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	86
4.4	Hasil Analisis Data <i>Structural Equation Model</i> .....	88
4.4.1	Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	88
4.4.2	Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	93
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis .....	96
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.5.1	Hasil Uji Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> 98	
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Task</i> <i>Performance</i> .....	98
4.5.3	Hasil Uji Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	99
4.5.4	Hasil Uji Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Task Performance</i> 99	
4.5.5	Hasil Uji Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Counterproductive</i> <i>Work Behavior</i> .....	100
4.6	Implikasi Manajerial .....	100
4.6.1	Upaya Peningkatan <i>Internal Marketing</i> Untuk Meningkatkan <i>Job Satisfaction</i> .....	100
4.6.2	Upaya Peningkatan <i>Internal Marketing</i> Untuk Meningkatkan <i>Task Performance</i> .....	101
4.6.3	Upaya Peningkatan <i>Internal Marketing</i> Untuk Mengurangi <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	102

4.6.4	Upaya Peningkatan <i>Job Satisfaction</i> Untuk Meningkatkan <i>Task Performance</i> .....	103
4.6.5	Upaya Peningkatan <i>Job Satisfaction</i> Untuk Mengurangi <i>Counterproductive Work Behavior</i> .....	104
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		105
5.1	<b>Simpulan</b> .....	105
5.2	<b>Saran</b> .....	107
5.2.1	<b>Saran Untuk Perusahaan</b> .....	107
5.2.2	<b>Saran Untuk Penelitian Selanjutnya</b> .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		109
<b>LAMPIRAN</b> .....		117

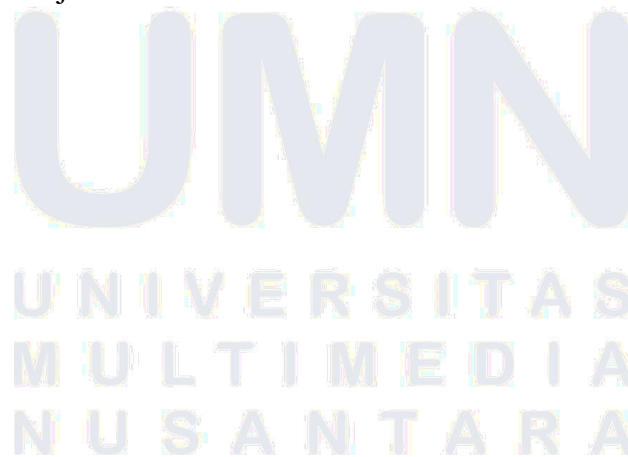


## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3. 2 Persyaratan Nilai Uji Validitas.....	57
Tabel 3. 3 <i>Rule of Thumb Outer Model</i> .....	59
Tabel 3. 4 <i>Rule of Thumb Inner Model</i> .....	62
Tabel 3. 5 <i>T-values</i> dan <i>P-values</i> .....	63
Tabel 4. 1 Kategori Penilaian Responden .....	72
Tabel 4. 2 Penilaian Variabel Internal Marketing .....	72
Tabel 4. 3 Penilaian Variabel Job Satisfaction.....	76
Tabel 4. 4 Penilaian Variabel Task Performance .....	78
Tabel 4. 5 Penilaian Variabel Counterproductive Work Behavior.....	81
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pre-Test .....	85
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	87
Tabel 4. 8 Hasil Uji Outer Model.....	89
Tabel 4. 9 Hasil Uji Cross Loadings .....	91
Tabel 4. 10 Hasil Uji Fornell-Larcker .....	92
Tabel 4. 11 Hasil Uji Collinearity (VIF) .....	94
Tabel 4. 12 Hasil Uji The Coefficient of Determination ( $R^2$ ).....	94
Tabel 4. 13 Hasil Uji The Effect Size ( $f^2$ ) .....	95
Tabel 4. 14 Hasil Uji Predictive Relevance (Q2).....	95
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis .....	96
Tabel 4. 16 Tabel Uji Mediasi.....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Preferensi Untuk Bekerja Hybrid, WFH, atau WFO dari Berbagai Generasi.....	4
Gambar 1. 2 Preferensi Untuk Bekerja Hybrid, WFH, atau WFO dari Gender dan Senioritas .....	4
Gambar 1. 3 Alasan Karyawan Lebih Menyukai Bekerja Secara Hybrid.....	5
Gambar 1. 4 Performa Karyawan di Indonesia dengan Bekerja Hybrid.....	6
Gambar 1. 5 Tingkat Produktivitas Tenaga Kerja di 34 Provinsi Indonesia.....	8
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili Pekerjaan.....	67
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan .....	68
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Jabatan .....	70
Gambar 4. 6 Responden yang Bekerja Secara Hybrid .....	71
Gambar 4. 7 Hasil Uji Outer Model.....	89
Gambar 4. 8 Hasil Uji Inner Model.....	93





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Jurnal Utama.....	117
LAMPIRAN B Hasil Output Pre-Test dengan SPSS .....	133
LAMPIRAN C Hasil Output Main-Test dengan SmartPLS .....	141
LAMPIRAN D Google Form.....	145
LAMPIRAN E Google Sheet Responden .....	156
LAMPIRAN F Bukti Approach Responden.....	157
LAMPIRAN G Formulir Konsultasi Skripsi.....	158
LAMPIRAN H Hasil Turnitin.....	159

