

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro)**

Oleh:

**VICRI IMBUAN WIGUNA
NPM. 1502100315**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2021 M**

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**VICRI IMBUAN WIGUNA
NPM. 1502100315**

Pembimbing I : Nizaruddin, S.Ag.,MH.
Pembimbing II : Elfa Murdiana, M.Hum

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2021 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqsyahkan
Saudara Vicri Imbuan Wiguna**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _____
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **VICRI IMBUAN WIGUNA**
NPM : 1502100315
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH (Study Kasus PT BRI Syariah KCP
Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqsyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Desember 2020

Pembimbing I,



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II,



Elna Murdiana, M.Hum.
NIP. 19801206 200801 2 010

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH (Study Kasus PT BRI Syariah KCP
Metro)**

Nama : **VICRI IMBUAN WIGUNA**

NPM : 1502100315

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

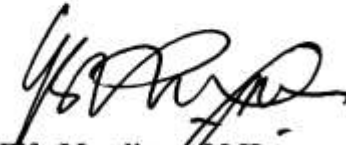
Metro, Desember 2020

Pembimbing I,



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II,



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0571 /In.28.3/D/PP.003/02/2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro), disusun Oleh: VICRI IMBUAN WIGUNA, NPM: 1502100315, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/04 Januari 2021.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Nizaruddin, S.Ag., M.H.

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum

Sekretaris : David Ahmad Yani, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro)

**Oleh:
VICRI IMBUAN WIGUNA**

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh masalah utama yang di hadapi Bank BRI Syariah KCP Metro adalah bagaimana nasabah yang merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya sebuah lembaga bank. Namun seringkali lembaga bank masih saja mengabaikan untuk memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan nasabahnya dan dapat meningkatkan loyalitas dari nasabah. Karena dalam hal ini bank harus lebih aktif dan agresif dalam memahami kepuasan konsumen serta menjaga loyalitas nasabah agar nasabah tidak meninggalkan bank dan berpindah ke lembaga bank lain karena ketidak puasan atas pelayanan bank. Dalam penelitian ini peneliti ingin membahas bagaimana pengaruh dari kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah, dan mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kuantitatif dengan pengujian analisis data menggunakan analisis jalur. Untuk menganalisis data tersebut menggunakan program SPSS versi 16.00 for windows.

Berdasarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y1) yang ditunjukkan dengan sig. t 0,338. Variabel kinerja karyawan (X) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y2) ditunjukkan dengan sig. t sebesar 0,018. Variabel kepuasan nasabah (Y1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2), hal ini ditunjukkan dengan sig. t sebesar 0,198.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, BRI Syariah KCP Metro

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VICRI IMBUAN WIGUNA

NPM : 1502100315

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2020
Yang Menyatakan,



Vicri Imbuan Wiguna
NPM. 1502100315

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali-Imran: 159)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibunda Sumirah yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Alm. Zainudin, ayahku tersayang yang telah menyemangatiku di waktu kecil untuk terus belajar dan mewujudkan cita-cita. Terimakasih ayah, kau adalah motivasi sekaligus inspirasiku dalam menuntut ilmu.
3. Kakakku Asep Kurniawan dan Dwi Oktaviana yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, selaku ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Nizaruddin, S.Ag.,MH., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Elfa Murdiana, M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

7. Direktur, segenap Karyawan, serta nasabah PT BRI Syariah KCP Metro yang telah memberikan sarana dan prasarana serta informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Januari 2021
Peneliti,



Vicri Imbuan Wiguna
NPM. 1502100315

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kinerja Karyawan.....	11
1. Tujuan Pengembangan Karyawan.....	12
2. Konsep Kinerja Karyawan	13
3. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja.....	13
B. Kepuasan Konsumen	15
1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
2. Standar Kepuasan Konsumen.....	17
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	19
C. Loyalitas Konsumen	20
1. Konsep Loyalitas Konsumen.....	21
2. Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	23
D. Hipotesis	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
	A. Rancangan Penelitian	26
	B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26
	C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	28
	D. Teknik Pengumpulan Data	29
	E. Instrumen Penelitian	30
	F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
	A. Gambaran Umum BRI Syariah Kcp Metro	37
	1. Sejarah Singkat BRI Syariah Kcp Metro	37
	2. Visi dan BRI Syariah Kcp Metro.....	39
	3. Struktur Organisasi BRI Syariah Kcp Metro.....	40
	4. Gambaran Umum Responden.....	42
	B. Analisis Data	49
	1. Uji Validitas	49
	2. Uji Reliabilitas.....	50
	C. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	51
	1. Hasil Analisis Regresi untuk Persamaan Substruktur I Kinerja Karyawan (x) terhadap Kepuasan Nasabah (y1)	52
	2. Hasil Analisis Regresi untuk Persamaan Substruktur II Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)	55
	D. Pembahasan	62
BAB V	PENUTUP	67
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Tabel Perbandingan Jumlah Nasabah Produk Tabungan di PT. BRI Syariah KCP Metro	4
3.1. Instrumen Penelitian	31
4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia Responden	44
4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Responden	44
4.4. Prosentase Jawaban Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	45
4.5. Uji Validitas.....	50
4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.7. Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
4.8. Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	53
4.9. Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.....	53
4.10. Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)	55
4.11. Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)	56
4.12. Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)	56
4.13. Nilai Beta Hipotesis pertama sampai ketiga.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kepuasan Konsumen.	18
2.2. Hipotesis Penelitian	24
4.1. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Metro.....	40
4.2. Model Analisis Jalur Keseluruhan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan dari UU Nomor 10 Tahun 1998, secara garis besar tujuan perbankan Indonesia adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Dari tujuan tersebut maka perbankan (bank) di Indonesia harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik serta didasarkan atas asas demokrasi ekonomi dan tidak memiliki tujuan untuk semata-mata mencari keuntungan setinggi-tingginya berupa profit.²

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasanya dengan lalulintas pembayaran dan peredaran uang.³

Peran masyarakat terhadap keberadaan bank menjadi sangat penting, mengingat semakin banyak nasabah dalam suatu perbankan menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut semakin besar. Besarnya kepercayaan masyarakat tersebut juga menunjukkan masyarakat sebagai nasabah puas terhadap apa yang diberikan bank tersebut melalui

² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), 9.

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 25.

pelayanan atau produk-produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut mendapatkan respon positif dari masyarakat.⁴

Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam kesuksesan sebuah lembaga keuangan karena keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya.

Menurut Rivai dan Basri, yang dikutip oleh Rivai, bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.⁵

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan sangat berpengaruh tentang tingkat keberhasilan yang menjadi tujuan dari sebuah perusahaan. Kepuasan nasabah adalah termasuk hasil kerja karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Donni Juni Priansa menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁶ Artinya jika kinerja di bawah harapan, nasabah atau konsumen akan merasa tidak

⁴ Hasil wawancara dengan (BOS) PT. BRI Syariah Metro, jumat 6 Desember 2019, pukul 16: 25 WIB.

⁵ Rivai, dkk, *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 50.

⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 196.

puas. Jika kinerja memenuhi harapan nasabah atau konsumen akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah atau konsumen akan merasa sangat puas.

Terciptanya kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan perusahaan akan menghasilkan loyalitas konsumen kepada bank. Tujuan sebuah lembaga perbankan pada dasarnya adalah untuk menciptakan kepuasan dan mempertahankan loyalitas nasabah kepada bank. Nasabah yang loyal merupakan asset yang paling penting dan berharga bagi bank. Tercapainya loyalitas nasabah merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Menurut Morais, yang dikutip oleh Sangadji menyatakan bahwa loyalitas nasabah tidak bisa tercipta begitu saja, tapi harus dirancang oleh perusahaan adapun tahap-tahap perancangan loyalitas tersebut adalah mendefinisikan nilai pelanggan, merancang pengalaman pelanggan bermerek, melengkapi orang dan menyampaikan secara konsisten, dan menyokong dan meningkatkan kinerja.⁷

Fokus dengan teori di atas, bahwa loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan kualitas interaksi antara karyawan dengan nasabah yang melakukan kontak langsung. Loyalitas nasabah merupakan perilaku positif yang mendorong nasabah untuk secara konsisten membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan tersebut.

⁷ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), 104.

Berdasarkan penjelasan di atas telah menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam era globalisasi ini persaingan di dunia lembaga keuangan sangat tajam baik dilembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan konvensional. Setiap lembaga keuangan saling berkompetisi untuk membuat nasabah puas dan tetap setia sehingga tidak berpaling pada lembaga lain.

Nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya sebuah lembaga bank. Namun seringkali sebuah lembaga bank mengabaikan konsumen, konsumen hanya di anggap sebagai “sapi perah” dalam menghasilkan keuntungan bank tanpa berupaya memberikan pelayanan prima kepada mereka.

Berikut ini data jumlah nasabah produk Tabungan Impian dibandingkan dengan Produk Tabungan lainnya pada PT. BRI Syariah KCP Metro dilihat dari empat tahun terakhir.⁸

Tabel 1.1.
Tabel Perbandingan Jumlah Nasabah Produk Tabungan
di PT. BRI Syariah KCP Metro

No	Nama Produk	Tahun			
		2015	2016	2017	2018
1	Tab. Faedah	4.821	5.763	6.837	7.803
2	Tab. Impian	2.498	3.348	4.216	5.112
3	Tab. Deposito	21	28	34	66
4	Tab. Haji	9	13	28	40

⁸Dokumentasi PT. BRI Syariah KCP Metro, diakses 23 November 2018

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jenis Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan tabungan dengan tingkat jumlah nasabah yang paling rendah. Walaupun dari tahun ke tahun selama 4 tahun terakhir tabungan ini mengalami peningkatan, akan tetapi tidak mengalami peningkatan nasabah yang signifikan. Jumlah peningkatan nasabah pada tabungan impian setiap tahun tidak lebih dari 20 nasabah, bisa dikatakan meningkat tetapi tidak terlalu signifikan.

Menurut narasumber wawancara yaitu bapak Iwan Mafa Sarwani selaku UH (*Unit Head*) di dunia perbankan keutamaan kinerja karyawan dalam pelayanan terhadap nasabah akan dinilai berdasarkan bagaimana seorang karyawan mampu untuk menjalin hubungan baik serta memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah demi terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah kepada perusahaan.⁹

Karyawan di Bank BRI Syariah KCP Metro sudah memberikan pelayanan yang baik, namun ada beberapa hal yang membuat tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah belum maksimal, yaitu dalam hal menjalin hubungan yang baik dan harmonis kepada nasabah dan masih lambatnya dalam melayani keluhan nasabah.

Dalam persaingan yang sangat ketat Bank BRI Syariah Kcp Metro tidak dapat hanya mengandalkan pengembangan produk semata, melainkan dengan meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai kepuasan serta membuat nasabah loyal terhadap perusahaan.

⁹ Wawancara dengan narasumber yaitu bapak Iwan Mafa Sarwani selaku unit head.pada 6 juni 2020.

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah maka penulis mengambil penelitian dengan judul: “**Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan dalam mengembangkan penerapan kinerja karyawan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas konsumen yang maksimal. Selain itu juga dapat menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang perbankan di Indonesia.

b. Manfaat Secara Praktis

1) Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Bank BRI Syariah KCP Metro, khususnya dalam pengambilan kebijakan dalam memenuhi kepuasan nasabah dengan adanya perbaikan kualitas dan kinerja karyawan.

2) Bagi Institusi

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana ilmiah bagi lingkungan IAIN Metro sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam penulisan karya ilmiah.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat berguna bagi peneliti untuk mendalami dan menerapkan teori yang sudah diterima di bangku kuliah.

D. Penelitian Relevan

Terdapat penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini, oleh karena itu dalam kajian ini peneliti memaparkan perkembangan karya ilmiah terkait dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga akan terlihat dari sisi mana peneliti dalam membuat suatu karya ilmiah, sehingga akan terlihat suatu perbedaan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing pihak. Dalam melakukan tinjauan terdapat judul yang mengangkat tentang Kinerja Karyawan yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Arif Ludfi, karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga” tugas akhir tahun 2016.¹⁰

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja marketing terhadap kepuasan nasabah secara individual. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung 15.897 (Sig. 0,000). Sedangkan nilai t tabel untuk degree of freedom (df) 90, *level of significance* (1/2) 0,025 adalah 2.008 sehingga nilai t hitung= 15.897 > nilai t tabel = 2.008 dan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja marketing terhadap kepuasan nasabah

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami, karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap

¹⁰ Hanifurridwan, “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga”, Skripsi, Jurusan S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Salatiga, 2016.

Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN Cabang Yogyakarta” tugas akhir 2013.¹¹

Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan r hitung sebesar 0,843 lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $N=30$ sebesar 0,361.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Selvia Yesta Utami yang berasal dari Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro, karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Seluler Terhadap Kepuasan Konsumen” tugas akhir 2019.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada seberapa besar pengaruh kinerja perusahaan yang dilakukan oleh karyawan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada study kasus dan penelitian terhadap loyalitas konsumen serta rumus penelitian yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan uji t , maka didapati nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0.613. Hal ini menunjukkan bahwa regresi tersebut bernilai positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa dalam perhitungan uji t diperoleh t hitung lebih

¹¹ Santi Budi Utami, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN Cabang Yogyakarta”, Skripsi, Jurusan Ilmu Ekonomi UNY

besar dari pada t table ($4,839 > 1,989$) sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak, dan alternatif (H_a) diterima. Dengan hipotesis alternatif diterima maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu. Akan tetapi, dalam penelitian yang dikaji oleh peneliti lebih ditekankan pada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank BRI Syariah KCP Metro

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

Suatu pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah memiliki dedikasi serta cara menyikapi lapangan pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan yang ahli. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat ketrampilan rendah tetapi memiliki sikap yang baik mungkin membutuhkan pelatihan. Suatu strategi motivasi tepat dilakukan dalam tiga kasus, yaitu seorang mempunyai keterampilan tetapi tidak memiliki keinginan, atau dalam kasus lain para karyawan mungkin berbakat dan bermotivasi, tetapi tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka karena keterbatasan wewenang atau sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaannya.¹

Ilmu yang memadukan seni dengan di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspirasi guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada diorganisasi tersebut secara maksimal².

Dari penjelasan di atas dapat difahami bahwa karyawan harus memiliki tingkat ketrampilan dan motivasi yang tinggi supaya karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan. Karyawan

¹ A. Dale Timpe, *Seri Manajemen sumber Daya Manusia Kinerja Performance*, Cet ke-1, (Jakarta: Gramedia, 1992), 3.

² Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, cet ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2014), 226.

juga harus memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspirasi guna tercapainya visi dan misi perusahaan secara maksimal.

1. Tujuan Pengembangan Karyawan

Pengelolaan dan pengembangan karir akan meningkatkan efektifitas dan kreatifitas sumber daya manusia dalam upaya mendukung perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karir adalah perkembangan vertikal yang meliputi jabatan, kepangkatan, pendidikan dan penugasan yang dialami oleh seseorang dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian, adapun indikator pengembang karir yaitu promosi, pendidikan, masa kerja, dan pangkat³.

Sifat individual mendorong manajer untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para karyawan untuk lebih produktif, suasana ini akan tercipta dengan membuat sistem-sistem imbalan dan hukuman, menegakan standard, peraturan, kebijakan yang ketat, dan pemeliharaan komunikasi. Gaya manajer juga memberikan andil dalam menciptakan suasana motivasi, terutama bila gaya tersebut mendorong rasa saling percaya⁴.

Keterampilan karyawan, merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai sukses bagi pencapaian tujuan organisasi. Bagi karyawan-karyawan yang menghadapi pekerjaan baru diperlukan adanya tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

³ Afriadi Kurniawan, dkk, "Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan, PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh", dalam Jurnal Manajemen dan Inovasi, Vol 8, No.2, Juni 2017.121.

⁴ A. Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 4.

2. Konsep Kinerja Karyawan

Meningkatnya kualitas sumber daya manusia akan termanifestasikan dalam kinerja SDM dalam melaksanakan tugas yang diembannya sesuai dengan tuntutan perusahaan, oleh karena itu upaya mengelola dan mengembangkan kinerja individu dalam perusahaan menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan mengembangkan kemampuan perusahaan untuk dapat berperan optimal dalam dunia bisnis. Dalam hubungan ini, maka manajemen kinerja menjadi faktor yang sangat strategis dalam upaya untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kinerja individu sesuai dengan tuntutan perubahan, baik tuntutan internal dari perusahaan maupun tuntutan akibat dari faktor eksternal.⁵

Dari pengertian di atas manajemen kerja merupakan suatu proses yang dapat mendorong pada pengembangan kinerja, baik kinerja individu, team, maupun perusahaan yang lebih baik dan berkualitas, melalui komunikasi yang berkesinambungan antar pimpinan dengan pegawai sejalan dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

3. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Nurjaman, mengemukakan kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja yaitu:⁶

⁵ *Ibid.*, 233 .

⁶ Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, cet ke-1, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 221.

a. Kualitas

Hasil aktivitas yang dilakukan karyawan mendekati sempurna dalam arti dapat memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dengan istilah yang riil seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dapat diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu yang diinginkan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektifitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, bahan baku, teknologi) dimaksimalkan dengan tujuan menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas.

Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa kinerja dapat di ukur melalui teori tersebut. Pengukuran kinerja karyawan diperlukan untuk mengetahui seberapa maksimal karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan.

B. Kepuasan Konsumen

Kepuasan menjadi pengukuran utama dalam bisnis jasa. Kepuasan merupakan pengukuran langsung bagaimana konsumen tetap loyal kepada suatu perusahaan. Menurut Crow et. all, yang dikutip oleh Prasetijo dan Ihalauw, menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa lain “*satis*” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Menurut Engel et. all, yang dikutip oleh Prasetijo dan Ihalauw, menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan dari konsumen, sedangkan ketidak puasan akan timbul apabila yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.⁷

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang jika produk dan layanan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitu juga sebaliknya.

1. Konsep Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan

⁷ Ristianti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 197

konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Selain itu menurut Oliver, yang dikutip oleh Rivai, juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai evaluasi pascabeli. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan.⁸

Sementara itu menurut Craig-Less, yang dikutip oleh Prasetijo dan Ihalauw, menyatakan bahwa pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam konteks ketidakpuasan jauh lebih mendalam dari pada konteks kepuasan konsumen. Pemahaman ini berasal dari dua bidang penelitian utama, yaitu riset disonansi dan perilaku complain. Menurut Tjiptono disonansi purnabeli berbeda dengan ketidakpuasan. Disonansi purna beli yang dialami konsumen berkaitan dengan keraguan atas pilihan dan keputusan dan keputusan pembeli yang dilakukan.⁹

Dalam situasi ini, konsumen bimbang apakah ia telah memilih produk yang tepat atau tidak. Selain itu faktor kecemasan juga menjadi pencetus terjadinya disonansi. Sebaliknya, situasi ketidakpuasan terjadi setelah adanya penggunaan produk atau mengalami jasa yang dipakai dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memuaskan.

⁸ Rivai, dkk, *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 48.

⁹ Ristianti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, 199

2. Standar Kepuasan Konsumen

Semua konsumen mempunyai standar kepuasan yang berbeda-beda dalam pembelian produknya maupun pelayanan dari pihak perusahaan. Menurut Kotler dan Keller, yang dikutip oleh Priansa, menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas tidaklah proposional. Misalkan kepuasan konsumen diberikan rating dari skala satu sampai dengan lima. Pada tingkat kepuasan konsumen yang terendah (tingkat satu), konsumen mungkin akan meninggalkan perusahaan dan mungkin juga akan mengatakan hal-hal yang jelek mengenai perusahaan. Pada tingkat kedua sampai dengan empat, konsumen merasa sedikit puas tetapi masih mudah untuk berpindah ketika ada penawaran yang lebih baik datang. Pada tingkat kelima, konsumen sangat mungkin membeli ulang dan juga mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan. Kepuasan yang tinggi atau kenyamanan menciptakan ikatan emosional dengan produk atau perusahaan.¹⁰

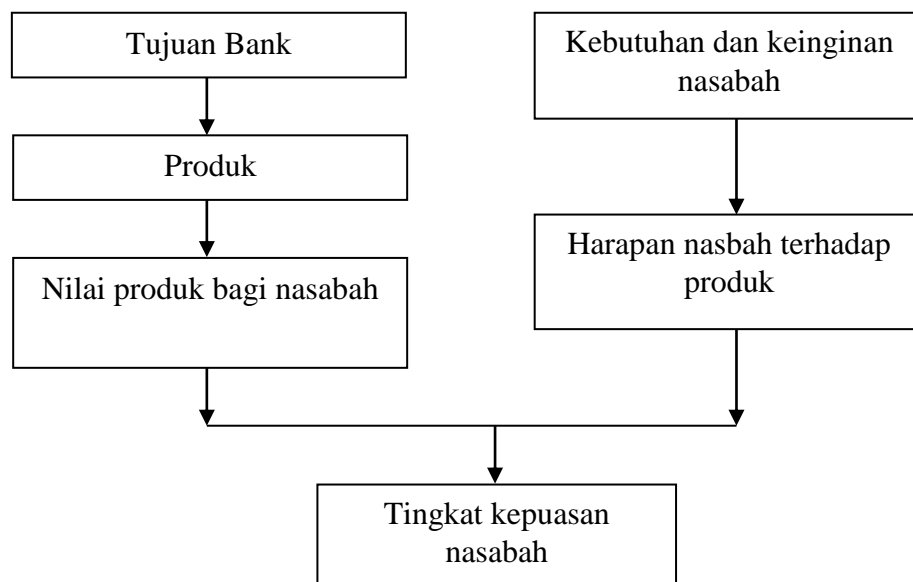
Konsumen yang memiliki kepuasan yang tinggi biasanya akan setia lebih lama, membeli barang lebih banyak ketika perusahaan mengenalkan produk baru dan meng-*upgrade* produk yang ada, berbicara baik mengenai perusahaan dan produk mereka, jarang memperhatikan produk pesaing dan tidak sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan dan lebih mudah mempertahankan mereka dibandingkan mencari konsumen baru karena transaksinya bersifat rutin.

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen.*, 217

Menurut Griffin, yang dikutip oleh Priansa, menyatakan bahwa sukses tidaknya perusahaan dalam menciptakan konsumen yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya memperbaikinya. Sebaliknya, semakin besar kesenjangan antara tingkat harapan dengan yang dirasakan konsumen, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen.¹¹

Kepuasan konsumen dicapai bila perusahaan mampu menciptakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono konsep kepuasan pelanggan tercermin melalui gambar berikut ini:

Gambar 2.1
Kepuasan Konsumen.¹²



¹¹ *Ibid.*, 219

¹² *Ibid.*, 220

Dari skema di atas maka dapat disimpulkan bahwa setiap konsumen akan memiliki sebuah tujuan yang akan diwujudkan. Agar harapan dan tujuan perusahaan terwujud, maka perusahaan akan membuat produk yang dipandanginya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen maka dibuatlah produk tersebut. Ketika produk tersebut telah ada maka akan ada nilai dari sebuah produk yang telah dibuat. Produk yang telah dibuat dan digunakan oleh pihak nasabah maka produk tersebut harus sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah karena hal tersebut akan menumbuhkan rasa kepuasan terhadap nasabah yang menggunakan produk.

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah cara bagaimana perusahaan dapat mengetahui tentang pelanggan yang puas atau tidak puas. Menurut Kotler dan Keller, yang dikutip oleh Rivai, menyatakan bahwa perusahaan mengukur kepuasan konsumen secara reguler karena salah satu kunci bagi retensi konsumen adalah kepuasan konsumen. Perusahaan harus menyadari bahwa konsumen dapat melaporkan kepuasan tinggi dengan alasan yang berbeda-beda. Satu konsumen dapat merasa puas lebih mudah tetapi belum tentu konsumen yang lain dapat merasa puas hanya dengan sekali-kali saja.¹³

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan konsumen. Menurut Kotler dan Keller, yang dikutip

¹³ Rivai, dkk, *Performance Appraisal.*, 76

oleh Sangadji, menyatakan pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut: ¹⁴

a. Kualitas Produk

Produk dinyatakan berkualitas bagi konsumen jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Emosional

Konsumen yang merasa senang apabila menggunakan produk tersebut dan yakin bahwa produk tersebut memiliki tingkat keuntungan lebih tinggi.

c. Harga

Produk yang berkualitas sama tetapi memiliki harga atau keuntungan lebih besar maka akan memberikan nilai lebih tinggi kepada nasabah.

Seperti halnya kinerja karyawan, kepuasan nasabah juga harus diukur demi mengetahui kesempurnaan produk yang telah dibuat. Ketika produk yang digunakan nasabah dirasa memuaskan maka akan menumbuhkan rasa ingin menggunakan produk itu lagi buat kedepannya.

C. Loyalitas Konsumen

Terdapat banyak pengertian mengenai loyalitas konsumen namun hanya beberapa pendapat yang relevan dengan kondisi saat ini untuk memahami loyalitas konsumen. Menurut Lovelock dan Wright, yang dikutip oleh Sudaryono, menyatakan bahwa loyalitas adalah keputusan

¹⁴ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disetai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), 204

konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Menurut Blomqvist et. all, yang dikutip oleh Sudaryono, menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah seorang konsumen yang melalui periode yang panjang menyewa atau mempekerjakan suatu perusahaan untuk memuaskan segala macam kebutuhan mereka dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.¹⁵

Berdasarkan uraian pengertian di atas, maka loyalitas konsumen merupakan komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan mengonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen.

1. Konsep Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu loyalitas pada produk (*brand loyalty*) dan loyalitas pada perusahaan (*store loyalty*). Konsumen yang merasa puas dengan produk yang digunakan maka akan melakukan pembelian secara berulang. Pembelian yang terus menerus dan berulang terhadap suatu produk menunjukkan loyalitas terhadap produk.

Menurut Schiffman dan Kanuk, yang dikutip oleh Sudaryono, loyalitas merupakan suatu pembelian yang konsisten terhadap produk

¹⁵ Sudaryono, *Perilaku Konsumen.*, 215

yang sama yang dilakukan oleh konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Fareel, yang dikutip oleh Sudaryono, memahami loyalitas produk sebagai suatu perilaku positif terhadap suatu produk yang mendorong konsumen untuk secara konsisten membeli sebuah produk tersebut ketika mereka membutuhkan produk tersebut.¹⁶

Loyalitas perusahaan adalah perilaku konsumen yang konsisten untuk datang dan membeli produk sesuai yang ia butuhkan. Konsep loyalitas perusahaan hampir sama dengan konsep loyalitas produk, hanya saja loyalitas perusahaan terjadi salah satunya karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Graffin, yang dikutip oleh Sangadji, menyatakan bahwa konsep loyalitas lebih mengarah kepada perilaku atau sikap seseorang yang memperlihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dalam dalam jangka waktu yang lama kepada satu perusahaan.¹⁷

Dari penjelasan di atas maka dapat difahami bahwa loyalitas konsumen dapat tercipta ketika kinerja karyawan dan produk dapat memuaskan seseorang yang menjadi nasabah di perusahaan tersebut. Ketika nasabah merasakan kepuasan dari kinerja yang diberikan oleh perusahaan dan produk sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan menunjukkan perilaku loyal terhadap perusahaan.

¹⁶ *Ibid*, 217

¹⁷ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen.*, 219

2. Pengukuran Loyalitas Konsumen

Standar loyalitas konsumen adalah ukuran bagi perusahaan untuk tetap mempertahankan konsumen and membuat konsumen tetap loyal kepada perusahaan. Menurut Dick dan Basu, yang dikutip oleh Sangadji, mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai sebuah hubungan antara sikap relative dan sikap berulang.¹⁸

Mengukur loyalitas konsumen menurut Kotler dan Keller, yang dikutip oleh Prasetijo dan Ihalauw, yaitu:

- a. *Repeat purchase* (pembelian berulang) yaitu apabila nasabah membutuhkan barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan
- b. *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh negative mengenai perusahaan) yaitu nasabah tidak terpengaruh terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan lain
- c. *Referral* (mempromosikan secara total eksistensi perusahaan) yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka nasabah akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima maka ia tidak akan berbicara kepada pihak lain, tapi justru akan memberitahukan layanan yang kurang memuaskan dari pihak perusahaan.¹⁹

Dari penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa loyalitas nasabah dapat diukur dengan melihat nasabah yang selalu melakukan

¹⁸ *Ibid.*,221

¹⁹ Ristianti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*,257

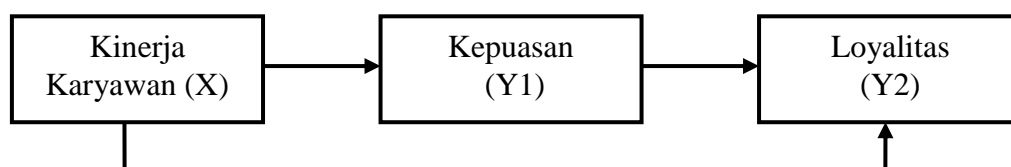
pembelian berulang diperusahaan, tidak terpengaruh dengan perusahaan lain dan selalu memberikan informasi kepada orang lain tentang perusahaan.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.²⁰

Berdasarkan pada pendapat di atas, maka pada penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

Gambar 2.2.
Hipotesis Penelitian



Ha₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y1)

Ha₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

Ha₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 60.

Ha4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X) melalui kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan statistik deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan atau sering disebut penelitian *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.² Lokasi penelitian ini di Jl. AH Nasution, No. 186, Yosorejo, Metro Timur, Lampung 34124. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Klasifikasi Variabel

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, cet. ke-1, (Bandung: Alfabeta, 2013), 35-36.

² Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 80.

untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.³ Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini yakni kinerja karyawan (X)

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan (Y₁) dan loyalitas (Y₂).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan suatu kejelasan untuk operasional dari masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Kinerja Karyawan (X) adalah suatu pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah memiliki dedikasi serta cara menyikapi lapangan pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan yang ahli.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 38.

- b. Kepuasan(Y_1) adalah Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.
- c. Loyalitas (Y_2) adalah ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan perilaku pembelian yang konsisten.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang di dalamnya terdapat objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya orang saja, tetapi juga terdapat objek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tertentu.⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan haji Bank BRI Syariah KCP Metro. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁵ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen.*, 148.

⁵ *Ibid.*,

pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga. Maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *sampling populasi*. Teknik *sampling populasi* ini semua jumlah populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah 40 nasabah tabungan haji Bank BRI Syariah KCP Metro.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua jenis kuesioner dalam pengumpulan data yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk skala bertingkat mulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sampai ke sangat tidak setuju.⁶

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah

⁶ *Ibid.*, 143.

penelitian.⁷ Dokumentasi pada penelitian ini yaitu berupa foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disebut sebagai alat ukur dalam penelitian.⁸ Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah sehingga hasilnya akan lebih baik.⁹

1. Menetapkan Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif berupa skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen

Kisi-kisi kuesioner tentang pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Study Kasus PT BRI Syariah Kcp Metro). Item instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

⁷ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 153.

⁸ *Ibid.*, 102.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 203.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	STS	TS	KS	S	SS
Kinerja Karyawan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. Anda memperoleh pelayanan dengan baik dan mudah b. Anda mendapatkan pelayanan dengan cepat dan akurat c. Anda mendapatkan informasi-informasi dengan jelas dan mudah dimengerti d. Anda mendapatkan bantuan saat anda mngalami kesulitan dalam proses transaksi e. Anda mendapatkan pelayanan yang ramah dari pihak karyawan bank 					
Kepuasan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas produk yang sesuai dengan harapan saya b. Saya senang menggunakan produk dari BRI Syariah KCP Metro c. Produk yang saya pakai memiliki keuntungan seperti yang saya harapkan 					
Loyalitas (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Anda bersedia menggunakan produk-produk di Bank BRI Syariah KCP Metro b. Anda bersedia merekomendasikan ke orang lain untuk menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Kcp. Metro c. Anda akan tetap menjadi nasabah Bank BRI Syariah Kcp. Metro walaupun banyak bank yang menjanjikan pelayanan lebih baik 					

3. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.¹⁰ Agar penelitian ini dikatakan valid maka penulis menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian agar mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan rumus *product moment* berikut:¹¹

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi *product moment*

n = *Number of cases*/banyaknya responden

$\sum x$ = Seluruh skor variabel X

$\sum y$ = Seluruh skor variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah seluruh variabel X setelah dikuadratkan

$\sum y^2$ = Jumlah seluruh variabel Y setelah dikuadratkan

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

Kriteria Uji = Tolak H_0 jika $r_{hit} > r_{tab}$

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrumen dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel x yang diberikan kepada responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan yang memiliki dua pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif dengan alternatif

¹⁰ *Ibid.*, 211.

¹¹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian.*, 228.

jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.¹² Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala. Dalam penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Alpha Cronbach*:¹³

Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen¹⁴

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil

¹² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), 130.

¹³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 90-91.

¹⁴ *Ibid*

penelitian tersebut.¹⁵ Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.¹⁶ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur (*Path Analysis*) merupakan bagian lebih lanjut dari analisis regresi. Dimana, jika dalam analisis regresi pada umumnya digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, analisis jalur tidak hanya menguji pengaruh langsung saja, tetapi juga menjelaskan tentang ada atau tidaknya pengaruh tidak langsung yang diberikan variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat.

Nilai yang dipakai analisis jalur adalah nilai yang terletak pada beta yang membentuk persamaan:

$$Y_1 = \beta_{11}X_1 + \beta_{12}X_2 + \beta_{1e} \text{ dan seterusnya.}^{17}$$

2. Uji Hipotesis

a. Uji T tes (Uji Secara Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat

¹⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 143.

¹⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, 164.

¹⁷ Juanim, *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2020), 60.

signifikansi sebesar 0,05. Untuk menguji pengaruh dari variabel masing-masing variabel bebas secara parsial digunakan uji t berikut.¹⁸

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.
- 2) Atau jika nilai $sig < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai $sig > 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Rumus T hitung pada analisis regresi adalah :

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi parsial
- k = Jumlah variable independen
- n = Jumlah data atau kasus.
- Kriteria Uji = Tolak T_0 jika $t_{hit} > t_{tab}$

b. Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X_1, X_2, X_3, \dots (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen). Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} <$

¹⁸ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.*, 410.

F tabel, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.¹⁹

F hitung dapat dicari sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefesien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variable independen

Kriteria Uji = Tolak F_0 jika $f_{hit} > f_{tab}$

¹⁹ *Ibid.*, 439.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro

1. Sejarah Singkat BRI Syariah KCP Metro

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya Nomor.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.

Empat tahun lebih PT BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang

digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditanda tangani akta pemisahan unit usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Untuk melebu ke dalam PT Bank BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penanda tanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.

Saat ini PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus kepada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank riel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

Setelah melalui berbagai fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini BRI Syariah makin siap berkompetisi dengan memperluas

jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang.

Dalam rangka memperluas jaringan, maka didirikan kantor cabang dan kantor cabang pembantu di daerah-daerah di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) YANG beralamat di AH.Nasution No.1 Metro Lampung. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro sendiri berdiri sejak 15 Oktober 2010 sampai sekarang.

2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Metro

a. Visi

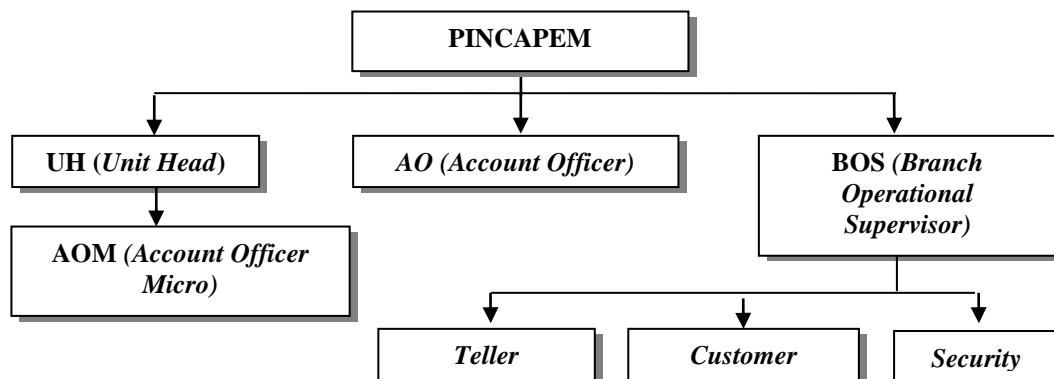
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Metro



Berikut ini merupakan tugas dan wewenang dari setiap jabatan dan bagian yang ada di dalam struktur organisasi PT BRI Syariah KCP Metro.

a. Pimpinan Cabang Pembantu

Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dalam mengelola perseroan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan perusahaan sebagaimana dimaksud dalam anggaran dasar perorangan dengan pedoman kepada kebijakan pokok yang ditetapkan oleh dewan komisaris dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Pincapem juga bertugas mewakili perseroan di dalam dan di luar pengadilan tentang segala hal dan segala kejadian.

b. *Unit Head* (UH)

Unit Head memiliki tugas dan wewenang mensurvei usaha nasabah yang akan ikut dalam pembiayaan, menandatangani atau yang bertanggung jawab atas pengajuan pembiayaan, serta mengawasi dan mengarahkan semua personil di bawahnya.

c. *Account Officer*

Account Officer memiliki tugas dan wewenang menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan, memproses permohonan pengajuan pembiayaan calon mitra hingga tuntas, melakukan survei dan taksiran anggunan (jaminan), serta membina dan memelihara mitra bank agar efektif dan memenuhi segala ketentuan yang ditetapkan oleh bank berkaitan kelancaran pengembalian pembiayaan mitra kerja.

d. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

Branch Operation Supervisor (BOS) memiliki tugas dan wewenang mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*, dan memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di Cabang.

e. *Account Officer Micro (AOM)*

Account Officer Micro (AOM) bertugas mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan serta menjalankan disiplin proses marketing untuk segmen komersial khususnya pembiayaan mikro, serta memasarkan pembiayaan sesuai

dengan ketentuan pembiayaan mikro dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan barudan perpanjang.

f. *Teller*

Teller bertugas melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai serta transfer untuk mencapai *service excellent*, memberikan dukungan kepada *supervisor branch operation*, operation manager, pimpinan cabang.

g. *Customer Service (CS)*

Customer Service (CS) memiliki tugas dan wewenang memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah, melayani nasabah dalam pembukuan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan untuk mencapai *service excellent*.

h. *Security*

Bertanggung jawab menjaga dan mengendalikan keamanan lingkungan kantor dari segala bentuk kejahatan, ancaman keamanan atau yang membuat keonaran lingkungan ,bertanggung jawab melindungi karyawan, nasabah, dan tamu dari ancaman gangguan keamanan dan kejahatan, membantu karyawan kantor dan melayani *customer* di saat jam kantor.

4. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan haji Bank BRI Syariah KCP Metro. Adapun jumlah populasi yang ada berjumlah 40

orang. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *sampling populasi*. Teknik *sampling populasi* adalah teknik dengan pengambilan sampel kepada seluruh jumlah populasi. Lebih jelasnya untuk karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Menurut Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	22	55 %
Perempuan	18	45 %
Jumlah	40	100%

Sumber: Data Sekunder yang diolah, juli 2020

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.1 didapatkan informasi bahwa proporsi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 22 responden (55%) hal ini menunjukkan bahwa responden yang banyak ditemui adalah laki-laki.

b. Menurut Usia Responden

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar antara 20 tahun sampai lebih dari 50 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20-30 tahun	10	25%
31-40 tahun	21	52,5%
41-50 tahun	9	22,5%
≥ 51 tahun	0	0%
Jumlah	40	100%

Sumber: Data Sekunder yang diolah, juli 2020

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.2 didapatkan informasi bahwa usia responden dari 40 orang didominasi oleh responden yang berusia 31-40 tahun yang berjumlah 21 responden.

c. Menurut Penghasilan Gaji Pokok/Bulan Responden

Penghasilan gaji pokok responden/bulan menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar antara \leq Rp. 1.500.000 sampai dengan \geq Rp. 6.000.000. Jumlah responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Responden

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
\leq Rp. 1.500.000	0	0%
Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000	24	60%
Rp. 4.000.000 – Rp. 5.500.000	14	35%
\geq Rp. 6.000.000	2	5%
Jumlah		100%

Sumber: Data Sekunder yang diolah, juli 2020

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.3 didapatkan informasi bahwa dari 40 responden, diketahui bahwa nasabah yang berpenghasilan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000 lebih mendominasi.

d. Penyebaran responden berdasarkan variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Prosentase Jawaban Hasil Penyebaran Kuesioner
Berdasarkan Variabel

Variabel	Item Pertanyaan	Jml SS	%	Jml S	%	Jml CS	%	Jml TS	%	Jml STS	%
Kinerja Karyawan	X1	7	17,5	24	60	6	15	3	7,5	0	0
	X2	10	25	16	40	12	30	1	2,5	1	2,5
	X3	8	20	19	47,5	11	27,5	1	2,5	1	2,5
	X4	7	17,5	14	35	7	17,5	12	30	0	0
	X5	4	10	22	55	6	15	7	17,5	1	2,5
Kepuasan Nasabah	Y1.1	17	42,5	11	27,5	10	25	2	5	0	0
	Y1.2	4	10	12	30	15	37,5	6	15	1	2,5
	Y1.3	3	7,5	14	35	17	42,5	5	12,5	1	2,5
Loyalitas Nasabah	Y2.1	6	15	6	15	18	45	9	22,5	1	2,5
	Y2.2	3	7,5	9	22,5	14	35	11	27,5	3	7,5
	Y2.3	10	25	22	55	6	15	2	5	0	0

Sumber: Data Sekunder yang diolah, juli 2020

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

a. Kinerja Karyawan

Data pada tabel diatas menunjukkan untuk variabel kinerja karyawan, item pertanyaan kinerja karyawan 1, sebanyak 60% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah memperoleh pelayanan dengan baik dan mudah, responden sebanyak 17,5%

menyatakan setuju, 15% menyatakan cukup setuju, dan 7,5% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan kinerja karyawan 2, sebanyak 40% responden menyatakan setuju bahwa nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan akurat, 30% responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 25% responden menyatakan sangat setuju, 2,5% menyatakan tidak setuju, dan 2,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan kinerja karyawan 3, sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju bahwa nasabah mendapatkan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, sedangkan 27,5% responden menyatakan cukup setuju dengan hal tersebut, 20% responden menyatakan sangat setuju, 2,5% responden menyatakan tidak setuju, dan 2,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan kinerja karyawan 4, sebanyak 35% responden menyatakan setuju bahwa nasabah mendapatkan bantuan saat mengalami kesulitan dalam proses transaksi, 30% responden menyatakan tidak setuju, responden yang menyatakan sangat setuju dan cukup setuju memiliki presentasi yang sama yaitu 17,5%.

Pada item pertanyaan kinerja karyawan 5, sebanyak 55% responden menyatakan setuju bahwa nasabah mendapatkan pelayanan yang ramah dari pihak karyawan bank, sedangkan 17,5% responden menyatakan tidak setuju dengan hal tersebut, 15% responden

menyatakan cukup setuju, 10% responden menyatakan sangat setuju, dan 2,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dari keseluruhan jawaban pertanyaan pada variabel kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa pandangan responden terhadap kinerja karyawan perbankan syariah tergolong baik, karena dilihat dari jawaban yang diberikan responden yang didominasi dengan jawaban yang setuju .

b. Kepuasan nasabah

Untuk variabel kepuasan nasabah, item pertanyaan kepuasan nasabah 1, sebanyak 42,5% responden menyatakan sangat setuju bahwa kualitas produk sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah, sedangkan sebanyak 27.5 % responden menyatakan setuju, sebanyak 25% menyatakan cukup setuju, dan 5% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan kepuasan nasabah 2, sebanyak 37,5 % responden menyatakan cukup setuju bahwa nasabah senang menggunakan produk dari Bank BRI Syariah, lalu sebanyak 30% menyatakan setuju, sebanyak 15 % menyatakan tidak setuju, 10% menyatakan sangat setuju dan 2,5% menyatakan sangat tidak setuju .

Pada item pertanyaan kepuasan nasabah 3, sebanyak 42,5 % responden menyatakan cukup setuju bahwa keuntungan sesuai dengan yang diharapkan, lalu sebanyak 35% menyatakan setuju, sebanyak

12,5 % menyatakan tidak setuju, 7,5% menyatakan sangat setuju dan 2.5% menyatakan sangat tidak setuju .

Dari keseluruhan jawaban diatas, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden telah menunjukkan bahwa responden memiliki kepuasan terhadap BRI Syariah cukup baik. Meskipun masih diperoleh jawaban yang berbeda-beda untuk masing-masing responden. Hal ini dianggap umum karena tingkat kepuasan untuk masing-masing orang itu berbeda-beda tidak terkecuali untuk nasabah BRI Syariah KCP Metro.

c. Loyalitas Nasabah

Untuk variabel loyalitas nasabah, item pertanyaan loyalitas nasabah 1, sebanyak 45% responden menyatakan cukup setuju bahwa nasabah akan terus menggunakan produk-produk di BRI Syariah KCP Metro, sebanyak 22,5% responden menyatakan tidak setuju, sedangkan sebanyak 15% responden menyatakan sangat setuju dan setuju dalam presentase yang sama, dan 2,5% responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan loyalitas nasabah 2, sebanyak 43,3% responden menyatakan setuju bahwa nasabah akan merekomendasikan ke orang lain untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Metro, sedangkan 31,7% responden menyatakan cukup setuju, 21,7% responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 1,7% responden

menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju dalam presentase yang sama.

Pada item pertanyaan loyalitas nasabah 3, sebanyak 55% responden menyatakan setuju bahwa akan tetap menjadi nasabah BRI Syariah KCP Metro walaupun banyak bank yang menjajikan pelayanan yang lebih baik, sedangkan sebanyak 25% responden menyatakan sangat setuju, 15% responden menyatakan sangat cukup setuju, serta 5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dari keseluruhan jawaban diatas, disimpulkan bahwa tingkat loyalitas nasabah telah menunjukkan bahwa responden memiliki loyalitas terhadap BRI Syariah cukup baik. Meskipun masih diperoleh jawaban yang berbeda-beda untuk masing-masing responden.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Korelasi Produk Momen Pearson) yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Koefisien korelasi item total dengan Bivariate Pearson dapat diuji dengan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05.

Tabel 4.5
Uji Validitas

Variabel		R xy	R tabel	Ket
Kinerja Karyawan (X)	X1	0,666	0,514	Valid
	X2	0,855	0,514	Valid
	X3	0,791	0,514	Valid
	X4	0,639	0,514	Valid
	X5	0,876	0,514	Valid
Kepuasan Nasabah (Y1)	Y1.1	0,750	0,514	Valid
	Y1.2	0,948	0,514	Valid
	Y1.3	0,759	0,514	Valid
Loyalitas Nasabah (Y2)	Y2.1	0,839	0,514	Valid
	Y2.2	0,844	0,514	Valid
	Y2.3	0,749	0,514	Valid

Dari hasil analisis didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 15 adalah 0,514 (lihat pada lampiran r tabel).

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel kinerja karyawan (x) terhadap kepuasan nasabah (y1) dan loyalitas nasabah (y2) dikatakan **valid** pada item-itemnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen indikator yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsiisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronrach's.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Kinerja Karyawan (X)	Kepuasan Nasabah (Y1)	Loyalitas Nasabah (Y2)
Nilai Alpha Cronrach's	0,823	0,753	0,741
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronrach's pada variabel kinerja karyawan (x) adalah 0,823, variabel kepuasan nasabah (y1) adalah 0,753, dan variabel loyalitas nasabah adalah 0,741. Dari ketiga variabel tersebut dapat dikatakan reliabel dikarenakan nilainya lebih besar dari nilai ketentuan yaitu 0,60.

C. Analisis Jalur

Analisis jalur dapat diartikan sebagai analisis statistic yang merupakan bagian dari model regresi yang data digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sistem hubungan sebab akibat tersebut menyangkut dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (indenpenden) yang biasa disimbolkan dengan huruf X1, X2....Xm dan variabel terikat (dependen) yang biasa disimbolkan dengan huruf Y1, Y2,.... Yn.¹

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Path analisis digunakan untuk menjawab hipotesis yang pertama sampai kedua dengan melihat nilai t_{hitung} penelitian, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Besaran untuk taraf signifikansi

¹ Juanim, *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2020), 56.

yang digunakan pada penelitian ini sebesar 5% (0,05), hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dalam penelitian ini sebesar 5% atau dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.² Nilai masing-masing koefisien regresi dapat diketahui melalui hasil perhitungan analisis jalur dengan program SPSS 16.00 *for windows* diperoleh hasil:

1. Hasil Analisis Regresi untuk Persamaan Substruktur I

Analisis jalur persamaan regresi model pertama (Kinerja Karyawan (x) terhadap Kepuasan Nasabah (y1)).

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.7
Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.200 ^a	.040	-.002	2.153

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (x)

Dari hasil Tabel 4.7.1 bagian tabel model summary menunjukkan bahwa besarnya R² atau R Square adalah sebesar 0,040, yang diketahui bahwa angka koefisien determinasi sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh kinerja karyawan (x) terhadap kepuasan nasabah (y1) adalah sebesar 4% sementara sisanya 96% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain.

² *Ibid*, 62

Tabel 4.8
Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan
Terhadap Kepuasan Nasabah
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.437	1	4.437	.957	.338^a
Residual	106.603	23	4.635		
Total	111.040	24			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (x)

b. Dependent Variable: Kepuasan (y1)

Pada tabel anova didapatkan nilai Sig. F sebesar 0,338 ($0,338 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, karena H_0 diterima maka hipotesis menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dapat ditolak.

Tabel 4.9
Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap
Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.310	3.512		2.082	.049
Kinerja Karyawan (x)	.183	.187	.200	.978	.338

a. Dependent Variable:
Kepuasan (y1)

Berdasarkan tabel 4.7.3 pengujian secara parsial dari variabel pengaruh variabel kinerja karyawan (x) terhadap kepuasan nasabah (y1) dari hasil perhitungan yang mengacu pada output regresi model I pada bagian tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel

kinerja karyawan (x) sebesar 0,338 lebih besar dari 0,05 ($0,338 > 0,005$). Hal ini dapat diperkuat dengan bukti koefisien path yang sebesar 0,200.

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa regresi model I, yakni secara parsial variabel kinerja karyawan (x) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (y1). Akan tetapi karena nilai t_{hitung} bernilai positif maka variabel kinerja karyawan (x) berhubungan positif terhadap kepuasan nasabah (y1). Artinya variabel kinerja karyawan (x) tidak berpengaruh tetapi bernilai positif terhadap kepuasan nasabah (y1).

Menurut Handoko dan Darmawan, mendefinisikan bahwa indikasi keberhasilan armada penjualan dari semua penjualan secara simultan dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan konsumen, sedangkan secara parsial dinilai melalui kinerja masing-masing karyawan.³ Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat pertumbuhan konsumen yang dimana kinerja tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Namun dalam penelitian yang dilakukan peneliti kontribusi yang disumbangkan oleh kinerja karyawan hanya sebesar 4%, yang artinya kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, Akan tetapi karena nilai t_{hitung} bernilai positif maka variabel kinerja karyawan berhubungan positif terhadap kepuasan nasabah.

³ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 103.

Artinya variabel kinerja karyawan tidak berpengaruh tetapi bernilai positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Hasil Analisis Regresi untuk Persamaan Substruktur II

Analisis Jalur Persamaan Regresi Model Kedua (Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)).

Berdasarkan Tabel dibawah dapat diketahui pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan (x) dan kepuasan nasabah (y1) terhadap loyalitas nasabah (y2).

Tabel 4.10
Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1)
Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.315	.253	1.902

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (y1), Kinerja Karyawan (x)

Dari hasil Tabel 4.8.1 bagian tabel model summary menunjukkan bahwa besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kinerja karyawan (x) dan kepuasan nasabah (y1) terhadap loyalitas nasabah (y2) dapat di lihat pada tabel model summary bagian R Square yang sebesar 0,315. Artinya bahwa sebesar 31,5% variabel loyalitas nasabah (y2) akan dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan (x) dan kepuasan nasabah (y1). Sedangkan sisanya 68,5% variabel loyalitas nasabah (y2) akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 4.11
Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1)
Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.627	2	18.313	5.061	.016 ^a
Residual	79.613	22	3.619		
Total	116.240	24			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (y1), Kinerja Karyawan (x)

b. Dependent Variable: Loyalitas (y2)

Dari uji koefisien path pada Tabel 4.8.2 didapatkan nilai signifikan F sebesar 0,016 ($0,016 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak, karena H_0 ditolak maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara kinerja karyawan (x) dan kepuasan nasabah (y1) terhadap loyalitas nasabah (y2) dapat diterima.

Tabel 4.12
Ringkasan Analisis Kinerja Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y1)
Terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.172	3.383		-.346	.732
Kinerja Karyawan (x)	.434	.169	.462	2.568	.018
Kepuasan (y1)	.244	.184	.239	1.326	.198

a. Dependent Variable: Loyalitas (y2)

Berdasarkan tabel diatas, adapun pengujian secara parsial masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

- a. Pengaruh variabel kinerja karyawan (x) terhadap loyalitas nasabah (y2). Dari hasil perhitungan secara parsial variabel kinerja karyawan

(x) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (y2) pada nilai signifikansi 5% atau 0,05, apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,462 dengan nilai sig. t sebesar 0,018 ($0,018 < 0,05$), maka secara parsial variabel kinerja karyawan (x) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (y2).

Ferrinadewi menyatakan bahwa kepuasan konsumen tercipta dari kinerja dan produk yang dihasilkan kemudian menjadi indikasi awal terbentuknya loyalitas konsumen.⁴ Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yang dibuktikan dengan hasil perhitungan yang menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan oleh kinerja karyawan terhadap loyalitas konsumen.

- b. Pengaruh variabel kepuasan nasabah (y1) terhadap loyalitas nasabah (y2). Dari hasil perhitungan secara parsial variabel kepuasan nasabah (y1) tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (y2) pada nilai signifikansi 5% atau 0.05, apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,239 dengan nilai sig. t sebesar 0,198 ($0,198 > 0,05$), maka secara parsial variabel kepuasan nasabah (y1) tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (y2).

⁴ Erna Ferrinadewi dan S. Pantja Djati, Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Sumber Daya Manusia” *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*, Vol.6 No.1, 2004, 15

Untuk melihat besarnya pengaruh dapat dilihat pada nilai beta yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Nilai Beta Hipotesis pertama sampai ketiga

	Hipotesis	Nilai Beta
H ₁	Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	0.200
H ₂	Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	0.462
H ₃	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	0.239

Sumber : Perhitungan *SPSS Statistic 16.0 for Windows*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilakukan perhitungan besarnya pengaruh:

a. Pengaruh Secara Langsung (*Direct Effect* atau DE)

1) Pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah

$$= 0,200$$

2) Pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah

$$= 0,462$$

3) Pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

$$= 0,239$$

b. Pengaruh Secara Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

Pengaruh variabel dari kinerja karyawan (x) terhadap loyalitas nasabah (y₂) melalui kepuasan nasabah (y₁) = $0,200 \times 0,239 = 0,0478$

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

1) Pengaruh variabel dari kinerja karyawan (x) terhadap loyalitas nasabah (y₂) melalui kepuasan nasabah (y₁)

$$= 0,200 + 0,239 = 0,439$$

2) Pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah

$$= 0,200$$

3) Pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah

$$= 0,462$$

4) Pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

$$= 0,239$$

Berikut untuk mengetahui koefisien atau regresi jalur model I dan regresi jalur model II, maka penjelasannya sebagai berikut :

a. Regresi Jalur Model I

Mengacu pada output regresi model I pada tabel 4.7.3 bagian tabel Coefficients dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X = 0,338 lebih besar dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi Model I, yakni variabel X tidak berpengaruh terhadap Y1. Besarnya nilai R² atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,040, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X terhadap Y1 adalah sebesar 4% sementara sisanya yakni 96% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e1 dapat diketahui dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0,040} = 0,979$.

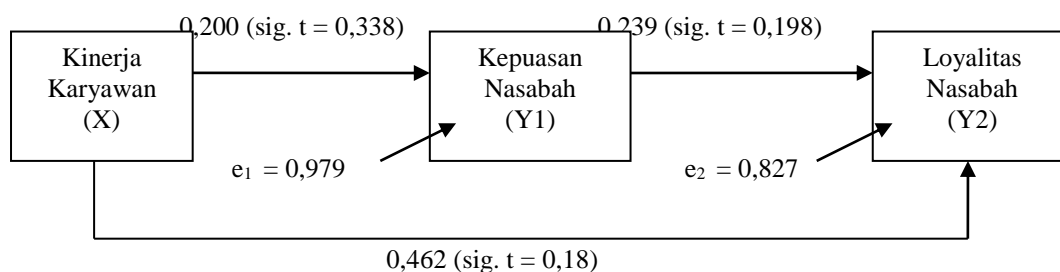
b. Regresi Jalur Model II

Mengacu pada output regresi model II pada tabel 4.8.3 bagian tabel Coefficients dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X = 0,018 Y1 = 0,198 lebih besar dari 0,05. Hasil ini memberikan

kesimpulan bahwa Regresi Model II, yakni variabel X terhadap Y2 berpengaruh sedangkan Y1 tidak berpengaruh terhadap Y2. Besarnya nilai R² atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,315, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X dan Y1 terhadap Y2 adalah sebesar 31,5% sementara sisanya yakni 68,5% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e1 dapat diketahui dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0,315} = 0,827$.

Model akhir dari analisis jalur baik persamaan Regresi Model I maupun Regresi Model II adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Model Analisis Jalur Keseluruhan



Berdasarkan model analisis jalur regresi model I dan regresi model II maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Analisis pengaruh X terhadap Y1

Dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X sebesar $0,338 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikansi X terhadap Y1

2) Analisis pengaruh X terhadap Y2

Dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X sebesar $0,018 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi X terhadap Y2

3) Analisis pengaruh Y1 terhadap Y2

Dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi Y1 sebesar $0,198 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikansi Y1 terhadap Y2

4) Analisis pengaruh X melalui Y1 terhadap Y2

Diketahui bahwa pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap Y2 sebesar 0,462. Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,200 \times 0,239 = 0,0478$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,462 + 0,0478 = 0,509$.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai langsung sebesar 0,462 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,0478 yang berarti bahwa apabila pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah tidak langsung atau variabel *mediating*.

Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hubungan kinerja karyawan (X) melalui kepuasan nasabah (Y1) tidak pengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah (Y2).

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan melalui penyebaran kuesioner telah diuji dengan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui yang akan disebarakan layak atau tidak untuk diuji. Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidtan suatu instrument pertanyaan. Sedangkan uji reliabilitas merupakan alat ukur yang menunjukkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran lebih dari dua kali atupun lebih. Dalam hal ini peneliti melakukan evaluasi terhadap item-item instrument pertanyaan dalam kuesionernya untuk mengetahui bahwa item-item kuesioner telah mencukupi, benar dan dapat dipahami. Setelah itu jika setiap instrument dapat lolos uji maka kuesioner tersebut layak diuji lebih lanjut.

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil skala kecil yaitu 15 responden dari uji sampel yang dibutuhkan yaitu 40 responden engan menggunakan teknik sampel random sampling yaitu tekhnik pengam bilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment* dan uji reliabilitasnya menggunakan *alpha cronbac*.

Uji validitas dan reliabilitas diolah dengan menggunakan program SPSS 16.0 *For Window`s*. Hasil yang diperoleh dari uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 kuesioner pada variabel kinerja karyawan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang totalnya berjumlah 11 butir pertanyaan yang dinyatakan valid dan reliable. Hal ini dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig.0.05) dan dinyatakan reliable dengan menggunakan batasan $<$ 0.6.

1. Pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y1)

Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kinerja karyawan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y1) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini ditunjukkan pada nilai B koefisien penelitian yaitu sebesar 0,183 yang menandakan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah positif. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,338 menunjukkan nilai lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 ($0,338 < 0,05$).

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa bahwa tidak terdapat pengaruh antara kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y1) hipotesis tersebut terbukti dan ditolak. Penelitian tersebut tidak berpengaruh signifikan karena meskipun kinerja karyawan dilaksanakan dengan baik akan tetapi kepuasan nasabah tidak memberikan pengaruh karena kepuasan nasabah setiap masing-masing memiliki pendapat yang berbeda. Hipotesis pertama dalam penelitian ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan tidak dapat

memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BRI Syariah KCP Metro.

2. Pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja karyawan (X) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y2) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini ditunjukkan pada nilai B koefisien penelitian yaitu sebesar 0,434 yang menandakan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah adalah positif. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,018 menunjukkan nilai lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,018 < 0,05$).

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y2) hipotesis tersebut terbukti dan diterima. Pengaruh tersebut signifikan sehingga semakin baik kinerja karyawan maka semakin tinggi loyalitas yang akan diberikan nasabah terhadap BRI Syariah. Hipotesis kedua dalam penelitian ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan yang dapat memuaskan nasabahnya akan memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas yang akan diberikan oleh nasabah kepada BRI Syariah KCP Metro.

3. Pengaruh kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah (Y1) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y2) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini ditunjukkan

pada nilai B koefisien penelitian yaitu sebesar 0,434 yang menandakan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah adalah positif. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,198 menunjukkan nilai lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,198 < 0,05$).

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2) hipotesis tersebut terbukti dan ditolak. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah belum dapat menjamin akan memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Metro.

4. Pengaruh kinerja karyawan (X) melalui kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2)

Berdasarkan perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,200 \times 0,239 = 0,0478$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,462 + 0,0478 = 0,509$.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai langsung sebesar 0,462 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,0478 yang berarti bahwa apabila pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah tidak langsung atau variabel *mediating*. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hubungan kinerja karyawan (X) melalui kepuasan nasabah (Y1) tidak pengaruh secara langsung terhadap loyalitas

nasabah (Y2). Hipotesis keempat dalam penelitian ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan dengan melalui kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Penelitian ini yang berperan sebagai variabel bebas adalah variabel kinerja karyawan (X) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y1) dan loyalitas nasabah (Y2).

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan (X), terhadap Kepuasan Nasabah (Y1) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis variabel kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y1) yang ditunjukkan dengan sig. t $0,338 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X) tidak berpengaruh terhadap pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y1).
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y2) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis variabel kinerja karyawan (X) merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2) hal itu ditunjukkan dengan sig. t sebesar $0,018 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X) mempunyai berpengaruh

terhadap pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y1).

3. Tidak terhadap pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan nasabah (Y1) terhadap loyalitas nasabah (Y2) pada BRI Syariah KCP Metro. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis variabel kepuasan nasabah (Y1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2), hal ini ditunjukkan dengan sig. t sebesar $0,198 < 0,05$.
4. Berdasarkan perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,200 \times 0,239 = 0,0478$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,462 + 0,0478 = 0,509$.

B. Saran

1. Bagi Bank BRI Syariah
 - a. Bank BRI Syariah KCP Metro perlu meningkatkan kinerja karyawan agar konsumen merasa puas dan akhirnya menjadi loyal kepada Bank BRI Syariah KCP Metro. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan terhadap kehandalan, daya tanggap, dan empati karyawan Bank BRI Syariah KCP Metro dengan memberikan pelatihan dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kepuasan konsumen.
 - b. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Metro perlu menyampaikan hal mengenai informasi tentang bank sehingga tetap menjalin komunikasi dengan nasabah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini meneliti pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada sebuah lembaga bank. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan meneliti variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah baik dalam lembaga keuangan maupun jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010,
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* Jakarta: Kencana, 2005.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. cet ke-3. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Ferrinaddewi, Erna dan S. Pantja Djati. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Sumber Daya Manusia” *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*, Vol.6 No.1, 2004
- Hanifurridwan. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga”. Skripsi. Jurusan S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Salatiga, 2016.
- Juanim. *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS*. Bandung: PT Refika Aditama, 2020
- Kurniawan, Afriadie, dkk. “Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh”, *dalam Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol 8. No.2. Juni 2017.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* Jakarta: Kencana, 2011.
- Nurjaman, Kadar. *Manajemen Personalialia*. cet ke-1. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Prasetijo, Ristianti dan John J.O.I Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2016.

- Rivai, dkk. *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Sangadji, Etta Mamang. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. cet. ke-1. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Timpe, A. Dale. *Seri Manajemen sumber Daya Manusia Kinerja Performance*. Cet ke-1. Jakarta: Gramedia, 1992.
- Utami, Santi Budi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN Cabang Yogyakarta". Skripsi. Jurusan Ilmu Ekonomi UNY

Validitas Kinerja Karyawan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TotalX
X1	Pearson Correlation	1	.326	.443	.286	.515*	.666**
	Sig. (2-tailed)		.235	.098	.301	.049	.007
	N	15	15	15	15	15	15
X2	Pearson Correlation	.326	1	.712**	.399	.808**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.235		.003	.141	.000	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X3	Pearson Correlation	.443	.712**	1	.327	.578*	.791**
	Sig. (2-tailed)	.098	.003		.235	.024	.000
	N	15	15	15	15	15	15
X4	Pearson Correlation	.286	.399	.327	1	.432	.639*
	Sig. (2-tailed)	.301	.141	.235		.108	.010
	N	15	15	15	15	15	15
X5	Pearson Correlation	.515*	.808**	.578*	.432	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.024	.108		.000
	N	15	15	15	15	15	15
TotalX	Pearson Correlation	.666**	.855**	.791**	.639*	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.010	.000	
	N	15	15	15	15	15	15

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TotalY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.611*	.186	.750**
	Sig. (2-tailed)		.016	.506	.001
	N	15	15	15	15
Y1.2	Pearson Correlation	.611*	1	.722**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.016		.002	.000
	N	15	15	15	15
Y1.3	Pearson Correlation	.186	.722**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.506	.002		.001
	N	15	15	15	15
TotalY1	Pearson Correlation	.750**	.948**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	
	N	15	15	15	15

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Loyalitas Konsumen

Correlations

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	TotalY2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.583*	.432	.839**
	Sig. (2-tailed)		.023	.108	.000
	N	15	15	15	15
Y2.2	Pearson Correlation	.583*	1	.443	.844**
	Sig. (2-tailed)	.023		.098	.000
	N	15	15	15	15
Y2.3	Pearson Correlation	.432	.443	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.108	.098		.001
	N	15	15	15	15
TotalY2	Pearson Correlation	.839**	.844**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	
	N	15	15	15	15

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Kinerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.47	13.410	.479	.827
X2	14.27	10.924	.738	.750
X3	14.33	12.667	.673	.775
X4	14.73	13.638	.442	.837
X5	14.73	11.352	.787	.737

Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	6.67	2.524	.437	.838
Y1.2	7.40	1.829	.861	.312
Y1.3	7.27	2.638	.499	.758

Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	7.53	2.124	.603	.610
Y2.2	7.67	2.095	.611	.600
Y3.3	7.07	2.638	.492	.736

No	Kepuasan Nasabah			Total	No	Loyalitas Nasabah			Total	No	Kinerja Karyawan (X)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3			X2.1	X2.2	X2.3			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	5	5	4	4	4	22
2	4	3	3	10	2	3	3	4	10	2	5	5	4	4	5	23
3	4	4	4	12	3	4	4	4	12	3	2	3	3	2	2	12
4	3	3	3	9	4	3	4	4	11	4	2	4	3	3	4	16
5	2	2	4	8	5	3	3	5	11	5	4	4	3	4	4	19
6	5	5	4	14	6	5	5	5	15	6	3	1	1	3	1	9
7	4	2	2	8	7	3	3	4	10	7	5	5	5	3	4	22
8	3	2	2	7	8	5	5	5	15	8	5	5	5	5	4	24
9	5	4	4	13	9	5	2	4	11	9	4	4	4	3	4	19
10	3	3	3	9	10	4	4	3	11	10	4	3	4	5	4	20
11	4	4	5	13	11	3	3	5	11	11	3	5	5	5	4	22
12	5	3	3	11	12	2	2	2	6	12	4	2	4	2	2	14
13	4	3	3	10	13	3	3	4	10	13	2	4	4	4	2	16
14	5	3	3	11	14	4	4	4	12	14	3	5	4	2	4	18
15	4	4	4	12	15	3	3	4	10	15	4	3	4	2	3	16
16	5	3	3	11	16	2	2	4	8	16	4	3	3	4	3	17
17	5	2	4	11	17	2	1	4	7	17	4	3	3	4	2	16
18	4	4	3	11	18	2	1	4	7	18	4	3	3	3	3	16
19	3	4	4	11	19	5	4	4	13	19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	12	20	2	2	4	8	20	4	3	4	2	2	15
21	3	3	3	9	21	3	3	4	10	21	4	4	3	4	4	19
22	5	4	4	13	22	3	3	4	10	22	4	4	5	5	4	22
23	5	5	2	12	23	3	3	3	9	23	3	3	4	3	4	17
24	5	3	4	12	24	4	4	4	12	24	5	4	4	5	5	23
25	3	3	3	9	25	5	5	3	13	25	5	4	4	5	5	23
26	3	3	3	9	26	2	2	2	6	26	4	3	3	4	4	18
27	3	2	3	8	27	2	2	4	8	27	4	3	2	4	4	17
28	5	4	3	12	28	3	2	5	10	28	3	5	3	4	4	19
29	5	1	1	7	29	3	2	5	10	29	4	4	4	3	4	19
30	5	5	5	15	30	4	4	4	12	30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	12	31	3	2	5	10	31	4	4	4	2	2	16
32	2	2	2	6	32	2	2	3	7	32	4	4	4	2	3	17
33	4	4	5	13	33	3	3	3	9	33	5	5	4	4	5	23
34	5	3	3	11	34	2	2	4	8	34	4	3	5	5	4	21
35	5	2	2	9	35	3	3	5	11	35	4	4	5	2	3	18
36	3	3	3	9	36	3	3	4	10	36	4	5	3	2	3	17
37	5	3	3	11	37	3	3	3	9	37	3	5	5	2	4	19
38	5	5	4	14	38	3	3	5	11	38	4	3	4	2	4	17
39	3	3	3	9	39	1	1	4	6	39	4	4	5	2	2	17
40	4	4	4	12	40	5	4	5	14	40	4	4	3	4	4	19



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Vicri Imbuan Wiguna
NPM : 1502100315
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro)

Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score 15%*.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Desember 2020
Ketua Program S1 Perbankan Syariah

Reonika Puspita Sari, A.E. Sv.
NIP. 199202212018012001 