

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi di Bank Muamalat Cabang Malang)**

**JURNAL ILMIAH**

**Disusun Oleh:**

**Faisha Reztry Jayanthi  
0910210045**



**JURUSAN ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2014**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi di Bank Muamalat Cabang Malang)**

**Faisha Reztry Jayanthi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Email: faishareztry@yahoo.com**

**ABSTRAKSI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara langsung. Hal ini guna mengetahui dampak dari Sumber Daya Insani perbankan syariah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan nasabahnya dalam bersaing dengan perbankan konvensional yang lebih dikenal masyarakat terlebih dahulu.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis *explonatory research* serta memiliki dua populasi yaitu karyawan dan Nasabah BMI Cabang Malang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) berbasis *variance* dikarenakan datanya berbentuk variabel laten. Hasil evaluasi *outer model* melalui analisis *convergent validity* dan *discriminat validity* indikator  $x_1$ ,  $x_5$ ,  $x_6$ ,  $z_3$ ,  $z_5$ , dan  $y_1$  tidak valid, maka dikeluarkan dari analisis. Sedangkan hasil dari analisis *inner model* adalah variabilitas konstruk Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh konstruk Kepuasan Kerja sebesar 6,32%. Dan variabilitas konstruk Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh konstruk Kualitas Pelayanan dan konstruk Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 4,18%. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di BMI Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,183864. Serta kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,138530 dan kepuasan kerja karyawan juga berpengaruh secara langsung serta positif terhadap kepuasan nasabah BMI Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,109936.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Kerja, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, PLS*

---

**A. LATAR BELAKANG**

Tercermin dalam Pasal empat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa, "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak". Adanya peraturan deregulasi perbankan yang dicetuskan oleh Bank Indonesia yang pada mulanya adalah untuk mendorong sektor privat agar lebih banyak berkontribusi dalam perekonomian sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara akan tetapi sebagai dampak dari adanya deregulasi perbankan, khususnya dengan munculnya Paket Kebijakan 27 Oktober 1988 yang lebih dikenal dengan Pakto 88 merupakan aturan yang paling liberal karena mempermudah pendirian bank dengan meringankan jumlah modal hanya dengan Rp 10 miliar, seseorang telah dapat membuka bank baru sehingga memperketat persaingan perbankan dimana dapat mengarah pada persaingan yang tidak sehat. Untuk menanggulangi permasalahan tersebut pada akhirnya pemerintah memperketat peraturan

perbankan untuk meningkatkan kualitas perbankan Indonesia. Namun Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 yang mengatur mengenai pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang unit usaha syariah (UUS) atau konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah juga membuat persaingan yang semakin kompetitif terhadap perbankan syariah. Selain itu mengingat aset bank syariah yang belum mencapai 5% dari aset perbankan nasional, sedangkan potensi pasar bank syariah yang masih sangat terbuka luas. Hal ini akan mendorong pemain lain untuk masuk ke dalam industri perbankan syariah. Sehingga semakin menegaskan bahwa persaingan dalam perbankan syariah sangatlah ketat. Bank yang merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor jasa yang sangat mengandalkan kepercayaan dari masyarakat, dituntut untuk dapat menjalankan usahanya dengan baik dan menjaga kepercayaan nasabahnya. Oleh karena itulah maka tingkat kepuasan nasabah dirasa sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan kemajuan bank itu sendiri. Selain itu, sejak pertama kali dibentuk yaitu pada tahun 2006 melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) hingga Mei 2011 tercatat sebanyak 1.004 permohonan kasus untuk diselesaikan melalui mediasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan semakin tereduksinya nasabah maka dapat meningkatkan keberanian nasabah untuk mengadukan suatu hal yang mereka rasa belum memuaskan, selain itu juga dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan perbankan masih kurang memuaskan. Apabila hal ini tidak ditangani secara serius maka akan dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan nasabah kepada bank. Bila terjadi secara terus menerus maka dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Penurunan tingkat kepercayaan masyarakat kepada bank bila terus dibiarkan dapat menimbulkan masalah sistemik seperti *bank runs* dalam kasus yang ekstrim. *Bank runs* adalah suatu kondisi dimana banyak nasabah menarik dana mereka di bank secara besar-besaran dan sesegera mungkin dikarenakan nasabah tidak percaya bahwa bank dapat mengembalikan dana yang mereka simpan. Bila kondisi demikian dibiarkan akan dapat menimbulkan krisis perbankan. Dalam negara berkembang seperti Indonesia ini biasanya mayoritas lembaga keuangannya adalah berbentuk lembaga keuangan perbankan. sehingga apabila terjadi krisis perbankan maka dapat menghambat perekonomian negara. Oleh karena itu menjaga kepercayaan nasabah yang salah satu upayanya adalah dari menjaga tingkat kepuasan nasabah agar tidak menurun sangatlah penting dan merupakan salah satu tindakan preventif yang dapat dilakukan.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam memproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Sedangkan dalam konteks pengelolaan perekonomian makro, meluasnya penggunaan berbagai produk dan instrumen keuangan syariah akan dapat merekatkan hubungan antara sektor keuangan dengan sektor riil serta menciptakan harmonisasi di antara kedua sektor tersebut. Semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian kestabilan harga jangka menengah-panjang. Salah satu daya tarik bank dalam strategi pemasaran adalah faktor *service* atau pelayanannya. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kualitas bank tersebut. Oleh sebab itu, hal yang akan diteliti adalah melalui kualitas pelayanan dimana salah satunya dapat diukur melalui Sumber Daya Manusia (SDM) atau yang lebih dikenal sebagai Sumber Daya Insani (SDI) dalam perbankan syariah. SDM atau SDI merupakan salah satu faktor dalam produktivitas. Ketidakpuasan dalam bekerja ataupun upah yang minim merupakan faktor yang dapat menurunkan tingkat produktivitas karyawan dan dapat berdampak pada menurunnya kondisi perusahaan bila tidak ditangani dengan tepat.

Penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta untuk mengetahui apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara langsung. Berdasarkan uraian tersebut akan diketahui tingkat kualitas pelayanan yang didukung oleh kemampuan Sumber Daya Insani dari bank tersebut.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Ekonomi Makro

Secara garis besar permasalahan kebijakan makroekonomi memiliki dua permasalahan pokok, yaitu stabilisasi jangka pendek dan pertumbuhan ekonomi dalam jangka panjang. Permasalahan dalam jangka pendek meliputi pengendalian inflasi, pengangguran serta ketimpangan dalam neraca pembayaran, sedangkan dalam jangka panjang adalah pada keserasian antara pertumbuhan penduduk, penambahan kapasitas produksi juga tersedianya dana untuk investasi. Dalam segi teori, pengendalian ekonomi jangka pendek memiliki beberapa kebijakan yang dapat dilakukan seperti menurunkan bunga kredit, menambah jumlah uang beredar dan lain sebagainya. Kebijakan dalam jangka pendek tentu akan berpengaruh pada kebijakan jangka panjang. Pokok pandangan monetaris adalah pada stok uang (Mishkin, 2008). Friedman berpendapat bahwa perubahan yang terjadi pada jumlah uang beredar akan sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat inflasi dan GNP riil dalam jangka panjang, sedangkan dalam jangka pendek jumlah uang beredar akan mempengaruhi tingkat output dan kesempatan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum, laju pertumbuhan uang yang tinggi akan menyebabkan terjadinya *booms* dan inflasi. Sementara penurunan dalam laju pertumbuhan uang dapat menimbulkan resesi serta terkadang berdampak pada deflasi. Maka kebijakan moneter pemerintah yang diambil haruslah sedapat mungkin untuk menjamin terciptanya suatu tingkat pertumbuhan moneter atau jumlah uang beredar yang konstan dan terkendali pada tingkat yang rendah. Sedangkan Pandangan Fisher bahwa percepatan cukup konstan dalam jangka pendek mengubah persamaan pertukaran ke dalam teori jumlah uang yang menyatakan bahwa pendapatan nominal semata-mata ditentukan oleh pergerakan jumlah uang.

### Pengertian Perbankan

Menurut booklet Perbankan Indonesia tahun 2009 yang dimaksud dengan perbankan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank, yaitu mencakup dalam kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan berdasar pada Pasal 1 ayat (3) UU No. 10 Tahun 1998, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Perbankan memiliki kedudukan strategis sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter serta dalam pencapaian stabilitas sistem keuangan. Oleh karena itulah maka diperlukan perbankan yang sehat, transparan serta dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Kasmir (2002) dalam Anonim (2009), konvensional berasal dari kata *convention* yaitu konversi atau pertemuan. Sehingga bank konvensional adalah bank yang mekanisme operasinya berdasarkan pada sistem yang disepakati bersama dalam suatu konvensi. Sedangkan pada perbankan dengan sistem syariah prinsip yang dipergunakan adalah aturan berdasarkan hukum Islam yaitu seperti prinsip bagi hasil (*mudharabah*), penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan modal berdasarkan pada prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) dan lain sebagainya.

### Konsep Efektivitas Kerja

Efektivitas berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dimana dapat menghasilkan satu unit keluaran. Dan dikatakan efektif bila suatu pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan, seperti menurut pendapat Siagian (1986) yang dikatakan dalam Anonim (2010). Salah satu kunci dari keberhasilan organisasi adalah melalui kerja sama dalam pencapaian tujuan. *Outsourcing* dapat diartikan sebuah proses mengalihdayakan atau memindahkan suatu kegiatan usaha ke pihak ketiga dengan tujuan utama sebagai menghemat biaya produksi. Dan salah satu cara untuk menghemat biaya produksi dapat melalui efisiensi tenaga kerja. Namun, adanya perubahan ketentuan dalam UU ketenagakerjaan seperti penghapusan beberapa frase dalam Pasal 65 ayat (7) dan Pasal 66 ayat (2) yakni berimplikasi pada tidak diperbolehkannya sistem *outsourcing* atau mekanisme kontrak pada pekerjaan yang memiliki obyek tetap.

### Pengertian Kualitas Jasa

Definisi kualitas menurut Rambat dalam Nugraha (2011) yaitu "Kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya." Sedangkan menurut Dessler (2004) dalam Anonim (2010) mengatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari

tampilan dan karakteristik sebuah pelayanan/produk yang dihubungkan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Dimensi kualitas jasa digunakan untuk mempermudah dalam menyusun kerangka perencanaan yang strategis guna menentukan standar pelayanan kepada nasabah. Sedangkan kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

### Teori Perilaku Konsumen

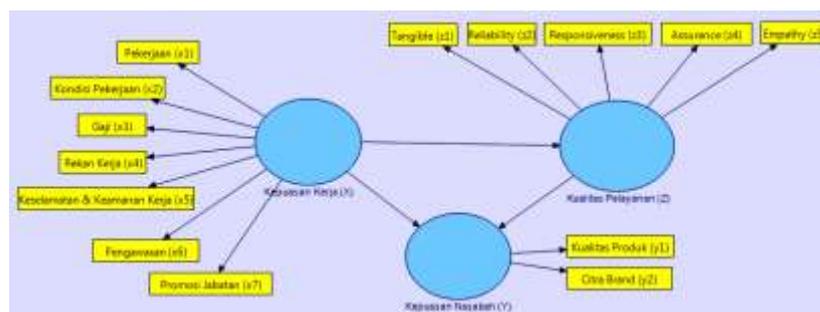
Teori permintaan tradisional dimulai dengan perilaku konsumen dimana permintaan pasar diasumsikan merupakan penjumlahan dari permintaan konsumen individual. Konsumen diasumsikan rasional, memiliki jumlah penghasilan tertentu dan harga berbagai barang juga telah tertentu. Dalam teori tradisional diasumsikan konsumen memiliki pengetahuan yang penuh terhadap seluruh informasi yang sesuai dengan keputusannya. Selanjutnya, konsumen memiliki pengetahuan yang lengkap untuk seluruh komoditi yang tersedia, meliputi harga dan penghasilannya. Agar tercapai tujuannya, konsumen membandingkan guna dari berbagai barang yang dapat dibeli dengan pendapatannya (Sasongko dan Siswoyo, 2003). Terdapat dua pendekatan dasar untuk masalah membandingkan guna, yaitu pendekatan guna kardinal dan pendekatan guna ordinal.

## C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif (*quantitative research*) dengan jenis penelitian eksplanatori/*explanatory research*, yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dengan menguji hipotesa-hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya, Singarimbun dalam Diniaty (2003). Data yang digunakan adalah data primer serta sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap nasabah yang meliputi data kepuasan pegawai terhadap gaji, pekerjaan itu sendiri dan sebagainya yang diperoleh oleh pegawai Bank Muammalat KCP Malang. Lalu data keinginan nasabah terhadap bentuk pelayanan yang diberikan Bank Muammalat KCP Malang. Serta data kepentingan untuk masing-masing nasabah mengenai bentuk pelayanan yang diberikan. Sedangkan data sekunder yaitu berupa data tambahan yang relevan serta dikumpulkan oleh pihak lain namun digunakan oleh peneliti. Populasi penelitian ini terdapat dua kategori, yaitu pegawai bank yang terdiri dari bagian *front office* yang terdiri dari CS, teller, serta satpam serta *backoffice*, dan juga nasabah bank. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah sampling aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan dapat ditemui (asalkan sampel sesuai dengan kriteria yang disyaratkan). Lalu sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden untuk pegawai bank, yang merupakan populasi dari jumlah pegawai Bank Muammalat Cabang Malang dan 94 responden dari total populasi jumlah nasabah kurang lebih 1600 orang untuk nasabah Bank Muammalat Cabang Malang yang dihitung dengan uji kecukupan data dimana nantinya akan dianalisis menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Tahap analisis dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan dari penelitian. Analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

- a. Mengkonstruksi diagram path untuk model interaksi. Konstruksi interkasi dibentuk dengan cara mengalikan masing-masing indikator dari variabel laten partisipasi anggaran dan variabel laten moderasi struktur desentralisasi. Diagram jalur untuk model interaksi dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.

Gambar 1. Diagram Path Model Interaksi



Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

- b. Evaluasi *Outer Model*
- c. Evaluasi *Inner Model*
- d. Evaluasi Model

#### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Evaluasi *Outer Model (Measurement Model)*

*Outer Model* adalah penilaian terhadap reliabilitas dan validitas variabel penelitian. Terdapat tiga kriteria untuk menilai *outer model* yaitu: *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Hasil dari *outer model* menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dan validitas untuk masing-masing variabel. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan valid atau sah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam PLS, suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor (convergent validity)* diatas 0,5 terhadap konstruk yang dituju (Yamin dan Kurniawan, 2008). Nilai positif dan negatif dalam tabel menunjukkan pengaruh variabel terhadap konstruksya.

Tabel 1. Hasil *Loading Factor*

	Kepuasan Kerja (X)	Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Nasabah (Y)
Pekerjaan (x1)	-0,228270*		
Kondisi Pekerjaan (x2)	0,573483		
Gaji (x3)	0,560045		
Rekan kerja (x4)	0,755590		
Keselamatan & Keamanan Kerja (x5)	0,376642*		
Pengawasan (x6)	0,361389*		
Promosi Jabatan (x7)	0,884528		
Tangible (z1)		0,839732	
Reliability (z2)		0,639294	
Responsiveness (z3)		0,487153*	
Assurance (z4)		0,612349	
Empathy (z5)		-0,029358*	
Kualitas Produk (y1)			-0,413493*
Citra Brand (y2)			0,937615

Sumber: Hail Olahan PLS, 2013

Pada tabel di atas tampak bahwa nilai *loading factor* yang kurang dari 0,5 adalah Indikator x1, x5, dan x6 untuk konstruk Kepuasan Kerja Karyawan, indikator z3 dan z5 untuk konstruk Kualitas Pelayanan, serta indikator y1 untuk konstruk Kepuasan Nasabah. *Cross loading* berguna untuk menilai apakah konstruk memiliki *discriminant validity* yang memadai, yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator suatu konstruk dengan korelasi indikator tersebut dengan konstruk lain. Jika korelasi indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut dengan konstruk lain, maka dikatakan konstruk memiliki *discriminant validity* yang tinggi. Output SmartPLS untuk *cross loading* memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Cross Loading

	Kepuasan Kerja (X)	Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Nasabah (Y)
Pekerjaan (x1)	<b>-0,228270*</b>	-0,127915	-0,187614
Kondisi Pekerjaan (x2)	<b>0,573483</b>	0,088129	0,006559
Gaji (x3)	<b>0,560045</b>	0,059764	0,175694
Rekan kerja (x4)	<b>0,755590</b>	0,132019	0,102326
Keselamatan & Keamanan Kerja (x5)	<b>0,376642</b>	0,061189	0,044708
Pengawasan (x6)	<b>0,361389*</b>	0,068713	-0,027020
Promosi Jabatan (x7)	<b>0,884528</b>	0,206805	0,163429
Tangible (z1)	0,212310	<b>0,839732</b>	0,117127
Reliability (z2)	0,073158	<b>0,639294</b>	0,046851
Responsiveness (z3)	0,033704	<b>0,487153</b>	0,066109
Assurance (z4)	0,129435	<b>0,612349</b>	0,096079
Empathy (z5)	-0,152018	<b>-0,029358*</b>	0,061614
Kualitas Produk (y1)	-0,132189	0,061672	<b>-0,413493*</b>
Citra Brand (y2)	0,180518	0,149500	<b>0,937615</b>

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan *loading factor* kepada konstruk lain. Dari analisis *convergent validity* melalui nilai *loading factor* bahwa indikator indikator x1, z5 dan y1 adalah indikator yang menyebabkan konstruk tidak memiliki *discriminant validity* yang tinggi. Oleh karena itu, indikator x1, x5 dan x6 dikeluarkan dari konstruk Kepuasan Kerja Karyawan. Indikator z3 dan z5 dikeluarkan dari konstruk Kualitas Pelayanan. Serta indikator y1 dikeluarkan dari konstruk Kepuasan Nasabah, untuk selanjutnya dilakukan analisis kembali. Output SmartPLS untuk *loading factor* memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Loading Factor

	Kepuasan Kerja (X)	Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Nasabah (Y)
Kondisi Pekerjaan (x2)	0,714579		
Gaji (x3)	0,544537		
Rekan Kerja (x4)	0,825944		
Promosi Jabatan (x7)	0,921956		
Tangible (z1)		0,874477	
Reliability (z2)		0,718161	
Assurance (z4)		0,606150	
Citra Brand (y2)			1,00000

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Pada tabel 4.9 tampak bahwa keseluruhan nilai *loading factor* berada diatas nilai 0,5. Dan output SmartPLS untuk *cross loading* memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Cross Loading

	Kepuasan Kerja (X)	Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Nasabah (Y)
Kondisi Pekerjaan (x2)	<b>0,714579</b>	0,075661	0,058167
Gaji (x3)	<b>0,544537</b>	0,159354	0,071645
Rekan Kerja (x4)	<b>0,825944</b>	0,120929	0,105240
Promosi Jabatan (x7)	<b>0,921956</b>	0,170150	0,147528
Tangible (z1)	0,191655	<b>0,874477</b>	0,162178
Reliability (z2)	0,078511	<b>0,718161</b>	0,091398
Assurance (z4)	0,100180	<b>0,606150</b>	0,070182

	Kepuasan Kerja (X)	Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Nasabah (Y)
<b>Citra Brand (y2)</b>	0,135407	0,158743	<b>1,00000</b>

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua indikator mempunyai *loading factor* kepada konstraknya masing-masing lebih tinggi dari pada dengan konstruk lainnya. Dengan demikian konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain, sehingga dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik (Yamin dan Kurniawan, 2008). Selanjutnya adalah evaluasi model pengukuran dengan *square root of average variance extracted* adalah dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi di antara konstruk, maka *discriminant validity* yang baik tercapai (Fornell & Lacker, 1981 dalam Yamin & Sofyan, 2008). Selain itu, nilai AVE lebih besar dari 0,5 sangat direkomendasikan (Tasha Hoover, 2005 dalam Yamin & Kurniawan, 2008).

Tabel 5. Nilai AVE

	AVE	Akar AVE
Kepuasan Kerja (X)	0,584832	0,764743
Kepuasan Nasabah (Y)	1,000000	1,000000
Kualitas Pelayanan (Z)	0,549295	0,741144

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

*Discriminant validity* dinilai dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk melalui korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Hasil akar AVE dari konstruk Kepuasan Kerja Karyawan adalah 0,764743 lebih besar dari konstruk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Tabel 4.12 mengenai korelasi variabel laten. Dan akar AVE dari konstruk Kualitas Pelayanan sebesar 0,741144 serta akar konstruk Kepuasan Nasabah sebesar 1 juga lebih besar di banding dengan konstruk korelasi variabel laten yang lain. Hal ini berarti bahwa semua konstruk memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

Tabel 6. *Latent Variable Correlations*

	Kepuasan Kerja (X)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Pelayanan (Z)
Kepuasan Kerja (X)	1,000000		
Kepuasan Nasabah (Y)	0,135407	1,000000	
Kualitas Pelayanan (Z)	0,183864	0,158743	1,000000

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Evaluasi model pengukuran yang terakhir adalah menentukan nilai *composite reliability*. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0,7. Berikut adalah nilai *composite reliability* pada output:

Tabel 7. *Composite Reliability*

	Composite Reliability
Kepuasan Kerja (X)	0,844838
Kepuasan Nasabah (Y)	1,000000
Kualitas Pelayanan (Z)	0,781451

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminan validity*. Uji reliabilitas juga bisa dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, dimana output SmartPLS memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. *Cronbachs Alpha*

	Cronbachs Alpha
Kepuasan Kerja (X)	0,750986
Kepuasan Nasabah (Y)	1,000000
Kualitas Pelayanan (Z)	0,619366

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Nilai yang disarankan adalah di atas 0,6 dan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbachs Alpha* terendah adalah 0,619366. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk telah realibel. Dengan demikian semua konstruk telah memenuhi *convergent validity* dan mempunyai *discriminant validity* yang tinggi, sehingga dilanjutkan untuk menganalisis *inner model*.

#### Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, berikutnya dilakukan pengujian *Inner Model*. Menilai *inner model* adalah melihat hubungan antar konstruk laten meliputi signifikansi hubungan jalur (hipotesis diatas) dan nilai  $R^2$ . Berikut adalah nilai R-square pada konstruk:

Tabel 9. Nilai R-Square

	R Square
Kepuasan Kerja (X)	
Kepuasan Nasabah (Y)	0,041821
Kualitas Pelayanan (Z)	0,063234

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Tabel diatas memberikan nilai R-square 0,063234 untuk konstruk Kualitas Pelayanan dan 0,041821 untuk konstruk Kepuasan Nasabah. Artinya bahwa variabilitas konstruk Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh konstruk Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 6,3234% dan selebihnya dijelaskan oleh faktor lain selain konstruk Kepuasan Kerja Karyawan. Nilai R-square juga terdapat pada konstruk Kepuasan Nasabah yang mampu dijelaskan secara simultan oleh konstruk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja Karyawan yaitu sebesar 4,1821%, dimana selebihnya dijelaskan oleh faktor lain selain kedua konstruk tersebut. Dan berikut adalah hasil pengujian signifikansi:

Tabel 10. Nilai *Path Coefisient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
Kepuasan Kerja (X) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0,109936	0,108816	0,050839	0,050839	2,162443
Kepuasan Kerja (X) -> Kualitas Pelayanan (Z)	0,183864	0,207769	0,041692	0,041692	4,410024
Kualitas Pelayanan (Z) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0,138530	0,139337	0,047757	0,047757	2,900715

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2013

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja karyawan dengan kualitas pelayanan adalah signifikan dengan nilai t-statistik 4,410024 (t hitung dari 1,96) (Yamin dan Kurniawan, 2008). Nilai *original sample estimate* adalah positif 0,183864 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan adalah positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,183864. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah signifikan dengan nilai t-statistik 2,900715 (t hitung lebih dari 1,96). Nilai *original sample estimate* adalah positif 0,138530 yang menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Malang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabahnya dengan koefisien sebesar 0,138530. Serta koefisien jalur antara kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan nasabah adalah 0,109936 dan signifikan pada alfa 5% (nilai t-statistik 2,162443 > 1,96).

#### **Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan**

Kepuasan kerja merupakan perasaan seorang pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Tugimin dkk, 2009). Berdasarkan analisa diatas dengan menggunakan uji validitas melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* menunjukkan bahwa terdapat tiga indikator yang dikeluarkan dari konstruk Kepuasan Kerja Karyawan adalah x1, x5 dan x6. Indikator x1 adalah “variabel pekerjaan itu sendiri”, x5 adalah “variabel keselamatan dan keamanan kerja” serta x6 merupakan “variabel pengawasan”. Hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini ketiga indikator tersebut tidak dapat digunakan untuk mengukur konstruk Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Malang.

#### **Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Terdapat dua indikator yang dikeluarkan dari konstruk Kualitas Pelayanan berdasarkan analisa diatas adalah z3 dan z5. Indikator z3 ialah “variabel ketanggapan (*responsiveness*)” dan indikator z5 merupakan “variabel empati (*empathy*)”. Ini berarti bahwa dalam penelitian ini kedua indikator tersebut tidak dapat digunakan untuk mengukur konstruk Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Malang.

#### **Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Sedangkan satu indikator yang dikeluarkan dari konstruk Kepuasan Nasabah ialah y1. Indikator y1 tersebut merupakan “variabel kualitas produk”. Hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini indikator y1 tidak dapat digunakan untuk mengukur konstruk Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Malang.

#### **Hubungan Konstruk Kepuasan Kerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Dari hasil analisis *inner model* memberikan nilai *R-square* 0,063234 untuk konstruk Kualitas Pelayanan. Artinya bahwa variabilitas konstruk Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh konstruk Kepuasan Kerja sebesar 6,3234%, selebihnya yaitu 93,6766% dijelaskan oleh faktor lain selain konstruk Kepuasan Kerja Karyawan. Dan nilai *R-square* untuk konstruk Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,041821. Ini berarti bahwa variabilitas konstruk Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh konstruk Kualitas Pelayanan dan konstruk Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 4,1821%, sedangkan selebihnya dijelaskan oleh faktor lain selain kedua konstruk tersebut.

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,183864. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,138530. Serta kepuasan kerja karyawan juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Malang dengan koefisien sebesar 0,109936. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Muamalat Cabang Malang yang terkait dengan hal kondisi pekerjaan, gaji yang diterima, kondisi rekan sekerja dan pemberian promosi jabatan mampu mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan Bank yang terkait dengan efektifitas hasil *tangible*, *reliability* dan *assurance* yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah. Serta variabel Kualitas Pelayanan Bank yang diberikan yang terkait dengan *tangible*, *reliability*, dan *assurance* mampu mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang yang terkait dengan

efektifitas hasil citra *brand* yang diberikan. Juga kemampuan variabel Kepuasan Kerja Karyawan yang terkait dengan hal kondisi pekerjaan, gaji yang diterima, kondisi rekan sekerja dan pemberian promosi jabatan mampu mempengaruhi secara langsung terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang yang terkait dengan efektifitas citra *brand*.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya serta dengan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kepuasan nasabah secara langsung. Oleh karena itu, berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Variabel pekerjaan (x1) tidak valid dikarenakan uraian dan desain pekerjaan tidak berpengaruh, namun beban kerja yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga karyawan lebih berfokus pada target kerja yang dibebankan daripada berfokus pada desain pekerjaannya.
2. Variabel keselamatan dan keamanan kerja (x5) tidak valid karena mayoritas responden berstatus karyawan *non-outsourcing* serta terdapat tunjangan kesehatan bagi seluruh karyawan baik yang berstatus karyawan tetap maupun tidak. Hal ini berdampak pada adanya rasa aman yang dirasakan oleh karyawan BMI Cabang Malang.
3. Variabel pengawasan (x6) tidak valid dikarenakan pelaksanaan aktivitas pengawasan yang lebih banyak ke arah menekan karyawan akan berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Variabel *responsiveness* (z3) dan variabel *empathy* (z5) tidak valid karena diasumsikan nasabah lebih rasional dalam bertindak dan mengambil keputusan. Sehingga kedua variabel tersebut tidak dipertimbangkan oleh para nasabah BMI Cabang Malang.
5. Variabel kualitas produk (y1) tidak valid dikarenakan nasabah lebih memilih suatu produk dari citra *brand* atau *image* yang melekat. Oleh sebab itu *branding* terhadap produk merupakan kesan pertama yang diperoleh oleh nasabah sehingga merupakan variabel yang penting.

### Saran

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan dari beberapa rumusan masalah yang dibuat oleh penulis, penulis akhirnya dapat membuat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak bank sebaiknya meningkatkan Sumber Daya Insaninya dengan menambah pelatihan-pelatihan kepada karyawan secara rutin agar meningkatkan semangat dan mutu yang baik untuk dapat menjalankan visi dan misi Bank Muamalat Indonesia.
2. Dalam pengiklanan produk sebaiknya lebih ditekankan mengenai keunggulan dan kualitas produknya dibanding dengan perbankan konvensional sehingga nasabah dapat lebih tertarik untuk menggunakan produk Bank Muamalat Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jawahir Tugimin, dkk. 2009. Perkaitan Persepsi terhadap Organisasi dengan Kepuasan Kerja dalam Kalangan Guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*. 2 (1): 1985-7012.
- Almigo, Nuzsep. 2004. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal PSYCHE*.

- Anonim. 2010. *Strategi Persaingan Bank Syariah terhadap Bank Konvensional (Studi Kasus di Kecamatan Bukit Kecil Palembang)*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Anonim. 2010. *Efektivitas Kerja: Definisi, Faktor yang Mempengaruhi, dan Alat Ukur Efektivitas Kerja*. <http://jurnal-sdm.blogspot.com>. Diakses 29 Desember 2013.
- Anonim. 2010. *Pengertian dan Definisi Perbankan*. <http://carapedia.com>. Diakses pada 9 November 2012
- Anonim. 2009. Fokus Daya Saing Bank Syariah From <http://ekisopini.blogspot.com>. Diakses 10 Januari 2013.
- Ascarintya, Praveda. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Bank Indonesia. 2009. *Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia*. <http://www.bi.go.id>. Di akses 17 Februari 2013.
- Bank Indonesia. *Booklet Perbankan Indonesia 2009.*, Maret 2009. vol. 6., ISSN: 1858-423.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno, 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. (Online), VOLUME 10, NOMOR 2. Diakses pada 12 Januari 2013.
- Chigozirim, Peters Silvia and Mazdarani, Elham. 2008. *The Impact of Employee Empowerment on Service Quality and Customer Satisfaction in Service Organizations*. Skripsi. Vasteras: Business Administration, Malardalen University.
- Darmawanto, Agus Tri. 2010. Analisa Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Diniaty, Yeni. 2003. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Makanan dan Minuman Kaki Lima*. Skripsi. Malang: Fakutlas Ekonomi, Universitas Brawijaya.
- Djati, S. Pantja dan M. Khusaini. 2003. Kajian terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Drakel, Rabiaturun. *Lagi, Bank Muamalat Indonesia Dapat Penghargaan Global Finance*. <http://www.harianterbit.com>. Diakses 08 Februari 2013.
- Gunawan, Hendra. 2012. *Bank Syariah Indonesia Belum Efisien*. <http://www.tribunnews.com>. Diakses 02 September 2012.
- Hasan, 2011. Analisis Industri Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*. (Online), VOLUME 1, NOMOR 1. Diakses pada 9 November 2012.
- Indrajit, Richardus Eko dan Richardus Djokopranoto. Proses Bisnis Outsourcing
- Ishak, Asmai. 2005. Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Ismawanto. 2013. Pengertian dan Jenis-Jenis Bank. <http://ssbelajar.blogspot.com/>. Diakses pada 18 Juni 2013.

- Khakim, Lutfil. *Bank Kian Tidak Efisien Tanpa Outsourcing*. <http://www.stabilitas.co.id>. Diakses 10 Februari 2013.
- Khan, Mohammad Saif Noman at all. 2007. Banking Behavior of Islamic Bank Customers in Bangladesh. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*.
- Koesmono, H. Teman. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. (Online). Vol. 7, No 2. Diakses 10 Februari 2013.
- Latan, Hengky dan Imam Ghozali. 2012. *Partial Least Square Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 2.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mishkin, Frederic S. 2008. *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugraha, Rizki Setya. 2011. Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Konsumen terhadap Hotel Ollino Garden Malang. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Nurlistiya, Wahyu. 2009. *Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok*. Skripsi. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Nurul Kolbi, dkk. 2011. *PBI "Outsourcing" Siap Keluar, Bankir Cemas*. <http://bisniskeuangan.kompas.com>. Diakses 09 Februari 2013.
- Odehora, 2010. Deregulasi Perbankan pada Periode Lalu. From <http://odehora.wordpress.com>. Diakses 10 Desember 2012.
- Palilati, Alida. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. (Online). Vol. 9, No 1. Diakses 10 Februari 2013.
- Putra, Idris Rusadi. 2011. BI Ada 79 Kasus Sengketa Nasabah & Bank. From <http://economy.okezone.com/>. Diakses 9 November 2012.
- Rahmawati, Laily Amalia. 2012. Integrasi Metode *Fuzzy* Servqual dan QFD Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Studi Kasus di Bank BTPN KCP Karanganyar). Skripsi. Malang: Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.
- Riadi, Muchlisin. 2012. *Teori Suku Bunga*. <http://www.kajianpustaka.com>. Diakses 20 Mei 2013.
- Robbins, Stephen P. 2005. *Essentials of Organizational Behavior 8th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sasongko dan Bambang Banu S. 2003. *Teori Ekonomi Mikro*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Syaiin, Subakti. 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan. Tesis. Medan: Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatra Utara.

- Syafrian, Dzulfian. 2011. *Deregulasi Perbankan dan Praktek Rent-Seeking para Tikus Orde Baru*. From <http://ekonomi.kompasiana.com>. Diakses 12 Januari 2013.
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. *Structural Equation Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. (Online). Vol. 12 No. 1 Diakses 1 Januari 2014.
- Zakasih, 2008. *Daya Tarik Menabung di Bank Syariah*. <http://www.pkesinteraktif.com>. Diakses pada 5 Oktober 2012.
- Zuprianto. 2012. [Tingkat Komplain Nasabah Bank Tinggi, BI Optimalkan Fungsi Mediasi](http://riaubisnis.com/). <http://riaubisnis.com/>. Diakses 04 Februari 2013.