



**PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BANK BNI MEDAN DIMANA
KUALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

**SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM. 1715310419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP
KEPUASAN KARYAWAN PADA PT BANK BNI
DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI
VARIABELINTERVENING

MEDAN, September 2021

KETUA

(RAMADHAN HARAHAHAP, SE.,S.PSi.,M.Si)

DEKAN



(Dr. ONNY MEDALINE, S.H., M.Kn)

PEMBIMBING I

(RAMADHAN HARAHAHAP, SE.,S.PSi.,M.Si)

PEMBIMBING II

(ANNISA SANNY, SE.,MM)



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA.SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP
KEPUASAN KARYAWAN PADA PT BANK BNI
DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI
VARIABELINTERVENING

MEDAN, September 2021.



(RAMADHAN HARAHAP, SE.,S.PSi.,M.Si) (BAMBANG SUWARNO,SE.,MM)

ANGGOTA- II

(ANNISA SANNY, SE.,MM)

ANGGOTA - I

ANGGOTA- III

(IKHAH MALIKHAH,SE.,MM)

ANGGOTA IV

(GEBY CITRA ANANDA, SE., MM)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S-1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP
KEPUASAN KARYAWAN PADA PT BANK BNI
MEDAN DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensinya apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

MEDAN, September 2021



Sri Nita Oktavian Pinem
1715310419

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Nita Oktavian Pinem
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 07 Oktober 1996
NPM : 1715310419
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl Ikan Hiu No 2 Binjai

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehubungan dengan hal ini, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimana yang akan datang.

Dengan demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

MEDAN, September 2021



Sri Nita Oktavian Pinem
NPM : 1715310419



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax: 061-85007783-804 - 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

yang bertanda tangan di bawah ini :

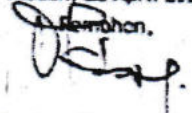
Nama	: SRI NITA OKTAVIAN PINEM
Tgl. Lahir	: TANGERANG / 07 Oktober 1996
Nomor Mahasiswa	: 1715310419
Prodi	: Manajemen
Prodi	: Manajemen SDM
Kredit yang telah dicapai	: 143 SKS, IPK 3.69
No. HP	: 082188281586
ingin mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :	

Judul
Perilaku Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening

Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

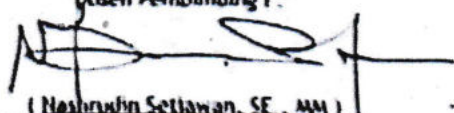
Tanda Perlu



 (Cahyo Pramono, S.E., M.M.)

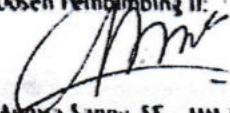
Medan, 22 April 2021
 Pemohon,

 (Sri Nita Oktavian Pinem)

Tanggal :
 Disetujui oleh:

 (Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM.)

Tanggal : 22/4/2021
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing I:

 (Nasrudin Setiawan, SE., MM.)

Tanggal :
 Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

 (Ramadlan Harahan, S.E., S. Psi., M.Si.)

Tanggal : 23/04/2021
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II:

 (Anisa Sunny, SE., MM.)

Nomor: FM-UPBIA-18-02	Revisi: 0	Tgl. Eff: 22 Oktober 2018
-----------------------	-----------	---------------------------

dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Kamis, 22 April 2021 16:38:25



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
 Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpad@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : NASHRUDIN SETIAWAN, SE, MM
 Dosen Pembimbing II : ANMSA SANNY, SE, MM
 Nama Mahasiswa : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
 Jurusan/Program Studi : Manajemen
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715310419
 Bidang Pendidikan : SI
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP KERJASAM KERJA
 DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL
 INTERVENING.

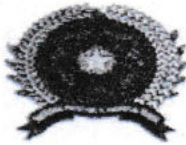
TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
5/5/2021	Bab I & II Latar belakang masalah kerangka konseptual Identifikasi masalah		seperti buku
5/5/2021	Bab III Definisi Operasional Lampiran		
5/5/2021	acc seminar proposal		

Dapig I

 Nashrudin Setiawan, SE, MM, CIQR, CDMP

Medan, 28 Mei 2021
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,

 Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : NASHRUDIN SETIAWAN SE, MM
 Dosen Pembimbing II : ANNISA SANNY SE, MM
 Nama Mahasiswa : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
 Jurusan/Program Studi : Manajemen
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715310419
 Jenjang Pendidikan : STRATA SATU (1)
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP KEPuasan KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BNI MEDAN DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
	Bab I	Yn	
	Bab II	Yn	
	Bab III	Yn	
	Daftar Pustaka	Yn	
	Daftar Semesta Program	N.	

Annisa Sanny Se, MM

Medan, 03 Juni 2021
 Diketahui/Disetujui oleh
 Dekan,

 Dr. Onny Mediane, SH., M.Kn

*) Coret yang tidak perlu



**PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BANK BNI MEDAN DIMANA
KUALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

PROPOSAL

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

**SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM. 1715310419**

Acc *Samirah Pratiwi* 2/6-21
Amra Samy

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Tejp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
Program Studi : Manajemen
Angka Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Nashrudin Setiawan, SE., MM
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
04 Juni 2021	acc sempro	Disetujui	
04 Agustus 2021	acc sidang meja hijau	Disetujui	

Medan, 07 Agustus 2021

Dosen Pembimbing,



Nashrudin Setiawan, SE., MM



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah : Strata Satu
Materi Pembimbing : Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi, M.Si.
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
09 Oktober 2021	acc jilid lux	Disetujui	

Medan, 11 November 2021

Dosen Pembimbing,



Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi, M.Si.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM : 1715310419
Program Studi : Manajemen
Bidang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Annisa Sanny, S.E., M.M
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
29 Mei 2021	Mohon lengkapi dengan cover, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar pustaka. Sesuaikan dengan koreksi.	Revisi	
03 Juni 2021	ACC SIDANG SEMINAR PROPOSAL	Disetujui	
05 Agustus 2021	ACC Meja Hijau	Disetujui	
04 November 2021	ACC Jilid Lux	Disetujui	

Medan, 11 November 2021
Dosen Pembimbing,

Annisa Sanny, S.E., M.M



Ace sempre
28/5/2021
NS



kebaikan
**PENGARUH PELAYANAN DAN ETIKA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BANK BNI Cabang
MEDAN DIMANA KUALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

PROPOSAL

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

**SRI NITA OKTAVIAN PINEM
NPM. 1715310419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Plagiat Mubarrat Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122


SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 342/PERP/BP/2021

Kepala Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan atas nama saudara/i:

Nama : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
N.P.M. : 1715310419
Tingkat/Semester : Akhir
Fakultas : SOSIAL SAINS
Jurusan/Prodi : Manajemen

Bahwasannya terhitung sejak tanggal 09 Agustus 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 09 Agustus 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan


Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

No. Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Revisi : 01
Tgl. Efektif : 04 Juni 2015

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : SRI NITA OKTAVIAN PINEM
No. P. M : 1715310419
Tempat/Tgl. Lahir : TANGERANG / 7 Oktober 1996
Alamat : JL IKAN HIU NO 2 LK 1 KEC BINJAI TIMUR KEL DATARAN TINGGI
No. HP : 082188281586
Nama Orang tua : (ALM) DALAN GIT PINEM/DAHLIA GINTING
Majalah : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening

Sama dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan data pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada UNPAB. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dalam keadaan sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 12 November 2021

Saya Buat Pernyataan



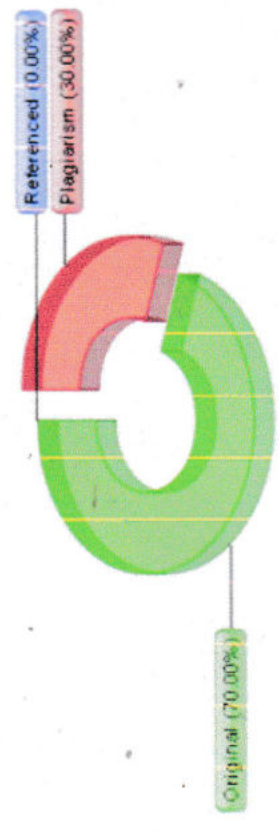
Analyzed document: **SRI NITA OKTAVIAN PINEM_1715310419_manajemen.docx** Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_License02

- Comparison Preset: Rewrite Detected language:
- Check type: Internet Check



Detailed document body analysis:

Relation chart:



Distribution graph:



Top sources of plagiarism: 51

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja sebagai variabel intervening pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. Apakah Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan., Apakah Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Apakah Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Apakah Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Apakah Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Apakah Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. Apakah Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. Populasi dan sampel pada penelitian ini sebanyak 70 responden. Teknik penelitian ini menggunakan IBM Statistic SPSS 26 Penelitian ini dilakukan dari bulan Mei 2021 sampai Agustus 2021. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $14,408 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk kewirausahaan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, Apakah Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $2,907 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,005 < \alpha 0,05$, Apakah Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $6,160 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk kewirausahaan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, Apakah Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $12,704 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, Apakah Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Kualitas Kerja (Z) yaitu, Kualitas Kerja (Z) yaitu $6,589 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Kualitas Kerja sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank BNI Medan dengan nilai $0,58223$, Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank BNI Medan dengan nilai $0,142241$

Kata Kunci : Pelayanan, Etika, Kepuasan Kerja, dan Kualitas Kerja

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of Service and Ethics on Job Satisfaction through Work Quality as an intervening variable at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. Does Service have a positive and significant effect on Work Quality at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan., Does Ethics have a positive and significant impact on Work Quality at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Does Service have a positive and significant impact on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Does Ethics have a positive and significant effect on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Does Work Quality have a positive and significant impact on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, Does Service have an effect positive and significant on Job Satisfaction through Work Quality at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. Does Ethics have a positive and significant effect on Job Satisfaction through Work Quality at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. The population and sample in this study were 70 respondents. This research technique uses IBM Statistic SPSS 26. This research was conducted from May 2021 to August 2021. The results of this study prove that the service has a positive and significant effect on the Quality of Work at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan.) namely, Service (X1) is $14.408 > 1.666$ and a significant value for entrepreneurship is $0.000 < \alpha 0.05$. Does Ethics have a positive and significant effect on Work Quality at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. X2) that is, Ethics (X2) is $2.907 > 1.666$ and a significant value for Ethics is $0.005 < \alpha 0.05$. Does the Service have a positive and significant effect on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan. (X1) that is, Service (X1) is $6.160 > 1.666$ and a significant value for entrepreneurship is $0.000 < \alpha 0.05$. positive and significant effect on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, it is known that the value of $t_{count} > t_{table}$ of Ethics (X2), namely, Ethics (X2) is $12.704 > 1.666$ and a significant value for Ethics is $0.000 < \alpha 0.05$. Work Quality has a positive and significant effect on Job Satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan, it is known that the value of $t_{count} > t_{table}$ of Work Quality (Z), namely, Work Quality (Z) is $6.589 > 1.666$ and a significant value for Work Quality is $0.000 < \alpha 0.05$, Service has a positive and significant effect on Job Satisfaction through Work Quality at PT Bank BNI Medan with a value of 0.58223, Ethics has a positive and significant effect on Job Satisfaction through Work Quality at PT Bank BNI Medan with a value of 0.142241

Keywords: Service, Ethics, Job Satisfaction, and Quality of Work

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber segala pengetahuan dan hikmat, atas kasih setia-Nya, dengan segala keterbatasan penulis dimampukan untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul: “Pengaruh Pelayanan dan Etika Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Bank BNI Medan Dimana Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening” merupakan salah satu syarat mengikuti ujian guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha untuk menyajikan secara sistematis. Namun penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima banyak dukungan dan bantuan baik bersifat moral maupun material, saran, dan motivasi dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE, MM selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H, M.Kn, selaku Dekan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E.,S.Psi.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

4. Bapak Nashrudin Setiawan S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Annisa Sanny S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapih.
6. Kepada seluruh rekan kerja PT Bank BNI Medan yang selalu mendukung saya baik secara memberikan motivasi.
7. Kepada Seluruh keluarga yaitu Mamak, Kakak dan Adek saya yang selalu mendukung saya baik secara pekerjaan maupun perkuliahan.
8. Kepada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah memberikan izin riset penelitian saya.

Akhir penulis mengharapkan semoga dalam penyusunan skripsi ini nantinya dapat berguna bagi penulis dan para pembaca sekalian, dan terutama sekali lagi kepada PT Bank BNI Medan. Semoga dengan segala kesederhanaanya, skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Medan, September 2021
Penulis

Sri Nita Oktavian Pinem
NPM.1715310419

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	9
1. Identifikasi Masalah	9
2. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
BAB II Tinjauan Pustaka	
A. Landasan Teori.....	14
1. Kepuasan Kerja	14
2. Pelayanan	20
3. Etika	27
4. Kualitas Kerja	35
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Konseptual	43
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	51

1. Lokasi Penelitian.....	51
2. Waktu Penelitian.....	51
C. Batasan Operasional.....	51
D. Definisi Operasional.....	52
E. Skala Pengukuran Variabel.....	57
F. Populasi dan Sampel.....	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel.....	58
G. Jenis Data Penelitian.....	59
1. Data Primer.....	59
2. Data Sekunder.....	59
H. Metode Pengumpulan Data.....	59
I. Teknik Analisa Data.....	60
1. Uji Kualitas Data.....	60
a. Uji Validitas.....	60
b. Uji Reliabilitas.....	62
2. Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Multikolinieritas.....	63
c. Uji Heterokedastisitas.....	63
3. Analisis Jalur.....	65
a. Uji T.....	65
b. Uji F.....	67
4. Koefisien Determinasi.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	67
1. Profil Singkat PT Bank BNI.....	67
2. Struktur Organisasi.....	69
3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	70
a. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja.....	70
b. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	70
c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	71
d. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
a. Variabel Pelayanan (X_1).....	72
b. Variabel Etika (X_2).....	75
c. Variabel Kualias Kerja (Z).....	77
d. Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	80
5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	82
a. Pengujian Validitas.....	82
b. Pengujian Reliabilitas.....	83
6. Uji Asumsi Klasik.....	84
a. Uji Normalitas.....	84
b. Uji Multikolineritas.....	90

c. Uji Heterokedastisitas	92
7. Analisis Jalur	94
a. Analisis Jalur (Persamaan I)	95
1. Uji T	95
2. Uji F	96
b. Analisis Jalur (Persamaan II)	97
1. Uji T	97
2. Uji F	98
8. Uji Mediasi.....	100
a. Pengaruh Langsung.....	100
b. Pengaruh Tidak Langsung.....	100
c. Pengaruh Total	101
B. Pembahasan.....	102
1. Pelayanan terhadap Kualitas Kerja	102
2. Etika terhadap Kualitas Kerja	103
3. Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja.....	103
4. Etika terhadap Kepuasan Kerja.....	104
5. Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja	105
6. Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja	106
7. Etika terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja....	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menurut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing terhadap perusahaan lainnya. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Apalagi jika perusahaan tersebut bergerak pada bidang jasa.

Kepuasan Kerja merupakan gambaran perasaan atau sikap seseorang karyawan dalam bentuk rasa senang atau tidak, puas maupun tidak puas terhadap pekerjaan yang sudah dijalankan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh tiap karyawan memiliki tingkatan yang berbeda beda. Adapun faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja antara lain sudut pandang tentang bekerja, makna kepuasan, jenis pekerjaan, serta lingkungan kerja. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa lebih puas. Gaya hidup masyarakat modern ini lebih menyukai hal yang cepat, mudah dan nyaman. Manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Sumber daya manusia merupakan aspek penting bagi suatu perusahaan dan memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas perusahaan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia mempunyai akal, pikiran, perasaan dan

kemampuan yang tidak dimiliki oleh makhluk lainnya. Sumber daya manusia mencakup keseluruhan manusia yang ada di dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan perusahaan mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas. Seluruh sumber daya manusia memiliki peran yang sama terhadap tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan, kinerja karyawan sangat penting karena jika kinerja karyawan kurang baik maka tidak tercapainya pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Manajemen melibatkan tanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Di dalam perusahaan sumber daya manusia biasa disebut dengan karyawan atau pegawai yang bertugas menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan karyawan atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan

Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengalaman dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk

mengelola perusahaan semaksimal mungkin sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat, sebab rencana strategi merupakan indikator utama dari segalanya adalah proses penilaian kinerja. Dengan demikian dapat dimaknai bahwa kerja optimal yang stabil, bukan lah salah satu kebetulan, tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, dan usaha yang maksimal untuk mencapainya. Hasil yang didapat tanpa melalui manajemen kinerja yang baik, bukan suatu kebetulan yang didasarkan pondasi yang sangat kuat.

Dalam menjalankan usahanya PT.Bank BNI Medan membutuhkan karyawan dengan pelayanan dan etika yang sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan dalam perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan sepertinya ada beberapa karyawan yang merasa lebih tua usianya atau lebih lama bekerja di perusahaan tersebut. Disini penulis mengambil sampel 70 karyawan tetap yang terbagi antara lain Teller 25 orang karyawan tetap, customer service 20 karyawan tetap, dan sales 25 orang karyawan tetap.

Tabel 1.1
Hasil Kuisioner Pra-Survey Mengenai Pelayanan di PT Bank BNI Medan

1. Variabel Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah (n)	Presentase (%)	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Karyawan mengikuti peraturan SOP yang berlaku	65	90	5	10
2	Karyawan bersikap dan menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani nasabah	55	80	15	20

3	Karyawan berpenampilan rapih dan tidak berlebihan	57	65	3	35
---	---	----	----	---	----

Sumber : Hasil olah data Kuisioner pra-survey sementara (2021)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan karyawan di PT Bank BNI Medan hampir sesuai dengan yang diharapkan, nilai terbesar sebesar 90% yaitu mengenai pencapaian tujuan yang dalam ini yaitu hasil yang dicapai serta ketepatan waktu pencapaian. Sedangkan nilai terkecil yaitu mengenai pencapai tujuan yang hanya sebesar 10%, dalam hal ini terlihat jelas pelayanan karyawan tinggal beberapa persen lagi untuk dapat memaksimalkan pelayanan karyawan guna tercapainya tujuan perusahaan.

Pelayanan karyawan PT Bank BNI Medan belum mencapai optimal ditunjukkan dengan masih adanya karyawan yang tidak maksimal pada saat menjalankan tanggung jawabnya , yaitu seperti keterlambatan jam masuk karyawan pada saat memasuki jam kerja layanan, sehingga penampilan dan kerapihan karyawan tidak maksimal.

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi pada loyalitas nasabah yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas.

Tingkat Persaingan Bank konvensional tidak hanya sesama konvensional melainkan juga bank syariah. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank konvensional adalah unggul dalam

layanannya. Didalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, karena etika pegawai berpengaruh bagi nasabah.

Tabel 1.2
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Etika di PT Bank BNI Medan

2. Variabel Etika (X2)

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah (n)	Presentase (%)	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Karyawan bertutur kata sopan dan ramah	67	97	3	3
2	Karyawan menghargai dan menghormati sesama rekan kerja	57	83	13	17
3	Karyawan memberikan dukungan sesama rekan kerja	65	90	5	10

Sumber : Hasil olah data Kuisisioner pra-survey sementara (2021)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa etika karyawan di PT Bank BNI Medan hampir sesuai dengan yang diharapkan, nilai terbesar sebesar 97% yaitu mengenai bertutur kata, menghargai dan dukungan sesama karyawan. Sedangkan nilai terkecil yaitu mengenai pencapaian tujuan yang hanya sebesar 3%, dalam hal ini terlihat jelas pelayanan karyawan tinggal beberapa persen lagi untuk dapat memaksimalkan etika karyawan guna tercapainya tujuan perusahaan.

Etika karyawan PT Bank BNI Medan belum mencapai optimal ditunjukkan dengan masih adanya karyawan yang tidak maksimal pada saat menjalankan tanggung jawabnya, yaitu seperti meratakan semua bertutur kata dengan sesama rekan kerja yang lebih muda bahkan yang lebih tua.

Irham Fahmi (2017) menyatakan bahwa etika bisnis adalah aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak, di

mana aturan-aturan tersebut dapat bersumber dari aturan tertulis maupun dari aturan yang tidak tertulis. Dan jika suatu bisnis melanggar aturan-aturan tersebut maka sanksi akan diterima, di mana sanksi tersebut dapat berbentuk langsung maupun tidak langsung.

Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan nasabah.

Tabel 1.3
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Kerja di PT Bank BNI Medan

3. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah (n)	Presentase (%)	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Karyawan mendapatkan gaji sesuai UMR Medan.	60	70	10	30
2	Karyawan yang berprestasi diberikan kesempatan untuk menduduki suatu jabatan	55	75	15	25
3	Karyawan mendapatkan award dalam service layanan	70	100	0	0

Sumber : Hasil olah data Kuisisioner pra-survey sementara (2021)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kepuasan kerja karyawan di PT Bank BNI Medan hampir sesuai dengan yang diharapkan, nilai terbesar sebesar 100% yaitu mengenai karyawan mendapatkan award dalam service layanan terbaik. Sedangkan nilai terkecil yaitu mengenai pencapaian tujuan yang hanya sebesar

0%, dalam hal ini terlihat jelas kepuasan kerja karyawan terhadap award dalam service layanan nihil.

Sutrisno Hamali (2016) kepuasan kerja mengandung arti sebagai berikut menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor faktor pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan.

Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pagawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaa. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan.

Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan , kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi setiap organisasi, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja. Positif dan negatifnya sikap kerja seseorang mengikuti tingkat kepuasan kerja yang dikerjakan.

Tabel 1.4
Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Kerja di PT Bank BNI Medan

4. Variabel Kualitas Kerja (Z)

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Jumlah (n)	Presentase (%)	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Karyawan merasa nyaman dengan sikap sesama rekan kerja	35	50	35	50
2	Karyawan bertukar informasi dalam menyelesaikan pekerjaan	25	20	45	80
3	Karyawan saling membantu dan menyediakan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya	15	25	55	75

Sumber : Hasil olah data Kuisisioner pra-survey sementara (2021)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas kerja karyawan di PT Bank BNI Medan hampir sesuai dengan yang diharapkan, nilai terbesar sebesar 50% yaitu sikap merasa nyaman dengan sesama rekan karyawan. Sedangkan nilai terkecil yaitu mengenai pencapaian tujuan yang hanya sebesar 50% sikap merasa nyaman dengan sesama rekan kerja karyawan, dalam hal ini terlihat jelas mengenai sikap merasa nyaman dengan rekan kerja perbandingannya sama.

Peningkatan kualitas kerja karyawan bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang lebih mampu melaksanakan aktivitas di segala bidang. Menurut Marcana dalam Hao (2016:11) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

B. Identifikasi Dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Adanya nasabah yang komplain mengenai pelayanan karyawan yang tidak sesuai standar layanan.
- b. Adanya beberapa karyawan yang tidak sopan dan tidak ramah dalam melayani.
- c. Beberapa karyawan tidak merasa puas dengan hasil kerja yang sudah dikerjakan.

2. Batasan Masalah

Untuk memberikan kemudahan dalam melakukan analisis data yang diperlakukan dalam penelitian ini maka dilakukan batasan masalah yang akan dirumuskan dalam perumusan masalah. Karena dari kenyataan bahwa banyak hal yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya pelayanan dan etika.

Dengan keterbatasan waktu dan informasi maka pada penelitian ini perlu dibatasi sesuai dengan fenomena masalah yang ada pada objek penelitian yaitu menganalisis pelayanan, etika, kepuasan kerja dan kualitas kerja. Adapun objek

penelitian ini dijadikan responden penelitian yaitu karyawan tetap pada PT Bank BNI Medan.

C. Rumusan Masalah

Permasalahan dari perusahaan ini adalah tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Salah satu upaya yang dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan permasalahan tersebut diduga faktor pelayanan, etika dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.

- a. Apakah Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- b. Apakah Etika secara pasial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- c. Apakah Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan?
- d. Apakah Etika secara pasial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- e. Apakah Pelayanan secara parsial melalui kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- f. Apakah Etika secara parsial melalui kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- g. Apakah Pelayanan dan Etika secara parsial melalui kualitas kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Peneliti

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan melalui kualitas kerja secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika melalui kualitas kerja secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank BNI Medan ?
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan etika melalui kualitas kerja secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Bank BNI Medan ?

2. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang sumber daya manusia pada khususnya. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan serta referensi bagi

penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi jajaran manajerial pada perusahaan yaitu sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk terus meningkatkan pengetahuan manajemen PT. Bank BNI Medan dalam menganalisis pengaruh pelayanan dan etika terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank BNI Medan dimana kualitas kinerja sebagai variabel intervening yang pada akhirnya diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Zulkifli Sultan (2019) Universitas Muslim Indonesia dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada PT Bank Mega Tbk (Persero) Studi Empiris Pada Kantor Cabang Pembantu Makasar Veteran Selatan . Sedangkan penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan, Etika Terhadap Kepuasan Kerja dimana Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank BNI Medan. Perbedaan penelitian ini terletak pada :

1. Varibel Penelitian

Penelitian terdahulu menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu kualitas layanan dan etika, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu

pelayanan dan etika , serta 1 variabel terikat yaitu kepuasan kerja dan variabel intervening yaitu kualitas kerja.

2. Jumlah Observasi/Sampel (n)

Penelitian terlebih dahulu menggunakan sampel sebanyak 50 responden/karyawan. Sedangkan penelitian ini menggunakan 70 responden/karyawan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2019 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terdahulu pada MegaFirst pada Kantor PT. Bank Mega Tbk.(Persero) di Makasar sedangkan penelitian dilakukan pada PT Bank BNI Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah perasaan puas atau rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja ini merupakan hasil dari penilaian yang menyebabkan seseorang mencapai nilai pekerjaannya atau memenuhi kebutuhan dasarnya serta membantu dalam menentukan, sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya. Karyawan punya peran vital dalam kesejahteraan perusahaan. Bila karyawan merasa nyaman dengan lingkungan dan memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi dalam suatu perusahaan, pasti dapat menghasilkan produktivitas yang maksimal.

Menurut Hasibuan (2017:202), kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Sedangkan menurut Badeni, (2017:43) kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negative, puas atau tidak puas.

Mila Badriyah (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau

tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Sedangkan menurut Taufik Noor Hidayat menyatakan bahwa keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut Afandi (2018 : 74) Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak. Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, dan kinerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Karyawan yang tidak merasa terpuasakan akan

mengungkapkan dengan berbagai cara, misalnya dengan berhenti, bersuara lantang (aktif memberikan saran dan solusi), menunjukkan kesetiaan yang pasif sambil menunggu membaliknya kondisi, serta adanya pengabdian, yaitu membiarkan kondisi memburuk, datang terlambat, mangkir, pengurangan upaya, yaitu membiarkan kondisi memburuk, membaliknya kondisi, serta adanya pengabaian dan lain-lain.

Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai ras menghargai dalam mencapai salah satu nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih sangat menyukai situasi kerjanya daripada yang tidak menyukainya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Karyawan yang melihat perusahaan dimana dia bekerja berkembang pesat, maka mereka akan termotivasi untuk tidak pindah kerja mengingat dengan berkembangnya perusahaan, maka masa depan mereka pun juga akan terjamin. Menurut Hasibuan (2017) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a) Balas jasa yang adil dan layak

Program kompensasi (balas jasa) harus ditetapkan atas asas adil dan layak agar dapat meningkatkan kuantitas, kualitas dan waktu menyelesaikan pekerjaan. Prinsip adil dan layak harus mendapatkan perhatian dengan sebaik-baiknya supaya balas jasa yang akan diberikan dapat merangsang gairah dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

b) Penempatan yang sesuai dengan keahlian karyawan

Penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat bukan hanya menjadi keinginan perusahaan melainkan ini juga menjadi keinginan tenaga kerja itu sendiri agar yang bersangkutan dapat mengetahui tanggung jawab dan tugas-tugas yang diberikan serta menjalankan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya. Penempatan ini harus sesuai dengan keahlian yang dimiliki tenaga kerja agar dengan adanya penempatan tersebut gairah bekerja dan prestasi kerja tinggi serta hasil yang maksimal.

c) Berat ringannya pekerjaan tersebut

Pengukuran beban kerja diperlukan untuk organisasi atau perusahaan dengan jumlah pekerja yang cukup banyak dengan jenis pekerjaan yang sangat beragam sehingga membutuhkan alokasi beban kerja yang sesuai, artikel ini akan menjelaskan cara mengukurnya

d) Lingkungan pekerjaannya

Lingkungan kerja yang baik menjadi idaman setiap karyawan. Dengan lingkungan kerja yang baik, karyawan menjadi lebih nyaman dan betah dalam bekerja. Karyawan juga akan merasa bersemangat dan penuh ide jika bekerja di lingkungan kerja yang baik dan mendukung

e) Fasilitas yang mendukung dalam pekerjaan

Fasilitas kantor memang merupakan sarana yang dapat membantu karyawannya untuk bekerja dengan baik.

f) Gaya kepemimpinan dalam bekerja

Gaya kepemimpinan mengacu pada perilaku karakteristik pemimpin saat mengarahkan, memotivasi, membimbing, dan mengelola

sekelompok orang. Pemimpin hebat bisa menginspirasi gerakan politik dan perubahan sosial. Mereka juga dapat memotivasi orang lain untuk tampil, berkreasi, dan berinovasi

c. Indikator Kepuasan Kerja Karyawan

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, sebuah perusahaan bisa melakukan banyak cara untuk mengukur kepuasan kerja, Menurut Afandi(2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut

1) Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2) Upah jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan secara adil.

3) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4) Pengawasan seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5) Rekan kerja seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

d. Tujuan Kepuasan Kerja

Robbins, (2016) Tujuan pengukuran kepuasan kerja bagi para karyawan adalah :

- 1) Mengidentifikasi kepuasan karyawan secara keseluruhan, termasuk kaitannya dengan tingkat urutan prioritasnya (urutan faktor atau atribut tolak ukur kepuasan yang dianggap penting bagi karyawan). Prioritas yang dimaksud dapat berbeda antara para karyawan dari berbagai bidang dalam organisasi yang sama dan antara organisasi yang satu dengan yang lainnya.
- 2) Mengetahui persepsi setiap karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Sampai seberapa dekat persepsi tersebut sesuai dengan harapan mereka dan bagaimana perbandingannya dengan karyawan lain.
- 3) Mengetahui atribut–atribut mana yang termasuk dalam kategori kritis yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Atribut yang bersifat kritis tersebut merupakan prioritas untuk diadakannya peningkatan kepuasan karyawan.
- 4) Apabila memungkinkan, perusahaan atau instansi dapat membandingkannya dengan indeks milik perusahaan atau instansi saingan atau yang lainnya. Karyawan yang puas akan kondisi kerja yang ada di tempat kerjanya maka akan bekerja dengan baik. Artinya bila seorang karyawan mendapat perlakuan yang baik maka cenderung untuk membalas jasa-jasa baik tersebut. Hal tersebut mengandung

pengertian bahwa bila tenaga kerja senang dan puas maka akan selalu bersedia memenuhi keinginan-keinginan perusahaan.

e. Manfaat Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap positif dari karyawan pekerjaan yang dihadapinya dan terhadap segala sesuatu yang ada hubungannya dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja ini merupakan salah satu unsur yang ada dalam suatu perusahaan agar dapat terciptanya suatu suasana kerja yang sehat. Tanpa adanya kepuasan kerja, karyawan tidak akan bekerja seperti apa yang diharapkan, akibatnya tujuan perusahaan yang telah ditargetkan tidak akan tercapai. Adanya perasaan tidak puas dalam suatu organisasi juga akan menimbulkan banyak konflik dalam perusahaan, sehingga iklim kerja yang sudah tercipta tidak mendukung terlaksananya organisasi kerja yang harmonis dan nyaman.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan Robbins (2016:156), menyebutkan bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat lain, antara lain :

- a) Menimbulkan peningkatan kebahagiaan hidup karyawan
- b) Peningkatan produktivitas dan prestasi kerja
- c) Pengurangan biaya melalui perbaikan dan tingkah laku setiap karyawan
- d) Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- e) Mengurangi tingkat absensi
- f) Mengurangi turnover
- g) Mengurangi tingkat kecelakaan kerja

- h) Meningkatkan motivasi kerja
- i) Menimbulkan kematangan psikologi
- j) Menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya

Apabila hasil kerja yang diberikan sesuai dengan imbalan yang diberikan maka akan merasa puas, namun sebaliknya jika imbalan yang diberikan tidak sesuai dengan hasil kerja maka akan terjadi ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka. Jika kondisi yang demikian terus terjadi maka akan menurunkan produktivitas kerja karyawan, selain itu akan timbul rasa kekecewaan dan frustrasi dalam diri setiap karyawan.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, komunitas atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan (*customer service*) merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Fandy Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganannya yang mereka terima atau peroleh.

Pemberian pelayanan secara unggul selalu difokuskan pada harapan nasabah. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini Bank BNI Medan) dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Service Quality adalah metode yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2017:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain,

Menurut Moenir (2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Parasuraman dkk (2015), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Parasuraman (2015) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- a) Pelayanan yang diharapkan (*expect service*)
- b) Pelayanan yang diterima (*received service*)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya pelayanan yang diharapkan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

c. Indikator Pelayanan

Adapun indikator dari kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2017:199) berdasarkan dimensi pelayanan yaitu sebagai berikut :

1) Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Dimensi reliability adalah dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang disajikan, sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, sistem pencatatan yang akurat. Dimensi ini dianggap paling penting dari berbagai industry jasa.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Dimensi ini terlihat pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Merupakan kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan pelanggan bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan

nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan Tjipton (2017).

4) Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati dapat dijelaskan dengan gambaran bahwa pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter orang lain. Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami pelanggan. Dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi :

- a) Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- b) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

5) Wujud fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas fisik,

peralatan, teknologi dan penampilan karyawan. Aspek tangibles menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

d. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sector public didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sector bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sector public bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Tujuan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*
- b) Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

- c) Pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya. Dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.
- d) Menjaga dan maintenance agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
- e) Upaya dalam mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan tersebut

e. Manfaat Pelayanan

Manfaat dari pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan rasa loyalitas nasabah
- b) Meningkatkan jumlah nasabah utama dan nasabah baru
- c) Mengurangi jumlah keluhan nasabah
- d) Meningkatkan produktivitas karyawan
- e) Meningkatkan hubungan baik antara sesama karyawan.

Manfaat pelayanan prima menurut Zaenal Mukarom (2017) pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standart layanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dalam kegiatan

pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah

- a) Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b) Acuan untuk pengembangan penyusunan standart pelayanan.
- c) Acuan untuk pelayanan pelanggan dalam kegiatan pelayanan

Menurut Firmayasa (2017) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan public
- b) Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan
- c) Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan
- d) Tingkat kepercayaan dalam pelayanan public lebih tinggi
- e) Pelayanan prima yang diberikan dapat selalu dikenang atau difikirkan oleh para pelanggan

Menurut Freddy (2017) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut

- a) Upaya peningkatan kualitas pelayanan prima pemerintah kepada masyarakat
- b) Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c) Acuan untuk pelayanan pelanggan dalam kegiatan pelayanan (*why, when, whom, where, and how* pelayanan mesti dilakukan).

3. Etika

a. Definisi Etika

Defenisi Etika adalah etika (etimologi), berasal dari bahasa Yunani “Ethos” yang berarti watak kesusilaan atau adat. Pengertian umum etika dari Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Etika adalah kumpulan asas atau nilai yang berkenan dengan akhlak. Etika adalah nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat. Etika dimulai bila manusia merefleksikan unsur-unsur etis dalam pendapat spontan kita. Untuk itulah diperlukan etika, yaitu untuk mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia. Secara metodologis, tidak setiap hal menilai perbuatan dapat dikatakan sebagai etika. Etika memerlukan sikap kritis, metodis, dan sistematis dalam melakukan refleksi. Karena itulah etika merupakan suatu ilmu, objek, dari etika yang didapat dari tingkah laku manusia.

Webster (2017), etika didefinisikan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku bagi seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka. Harsono (2016) yang menyatakan etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu.

Irham Fahmi (2017) menyatakan bahwa etika bisnis adalah aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak, dimana aturan-aturan tersebut dapat bersumber dari aturan tertulis maupun dari aturan yang tidak tertulis. Dan jika suatu bisnis melanggar aturan tersebut maka sanksi akan diterima, dimana sanksi tersebut dapat berbentuk langsung maupun tidak langsung.

Berterns (2016) menyatakan bahwa etika bisnis adalah pemikiran atau refleksi kritis tentang moralitas dalam kegiatan ekonomi dan bisnis. Effendi (2016) menyimpulkan bahwa etika penyelidikan filosofis mengenai kewajiban-kewajiban manusia dan hal-hal yang baik dan buruk.

Etika merupakan suatu konsepsi mengenai tindakan yang benar dan salah. Etika memberikan panduan apakah suatu perilaku tertentu dapat digolongkan sebagai perilaku yang bermoral atau tidak bermoral. Pemilihan perilaku ke dalam berbagai kategori perilaku etis dan perilaku tidak etis sangat dibutuhkan untuk menjaga dan memelihara kesinambungan organisasi kehidupan dimana pun di dunia ini. Etika sendiri bersumber dari moralitas yang merupakan sistem nilai tentang bagaimana kita harus hidup secara baik sebagai makhluk hidup yang mempunyai akal budi dan fikiran.

Etika sebagai suatu pandangan nilai hendaknya tidak menonjolkan sisi normative sebagai pandangan benar dan salah, tetapi harus lebih kembangkan kerah pemahaman baik atau buruk. Sebab suatu tindakan

yang terkadang dinilai benar menurut hukum belum tentu baik secara moral dan etis. Sementara praktek pungli yang terjadi dalam persepektif pelayanan publik tentunya mengarah pada suatu tindakan yang lebih cenderung pada sikap etis yang sangat tidak dibenarkan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etika

Performa dalam bekerja seseorang karyawan sangat ditentukan dan dipengaruhi oleh etika kerja yang dimilikinya. Menurut Novliadi (2015:47) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi etos kerja yaitu:

a) Agama

Cara berfikir, bersikap dan bertindak seseorang pastilah diwarnai oleh ajaran agama yang dianutnya, jika seseorang sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama. Dengan demikian, jika ajaran agama ini mengandung nilai-nilai yang dapat memacu etika seseorang. Sejak Weber mengeluarkan karya tulis *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism* berbagai studi tentang etos kerja berbasis agama sudah banyak dilakukan dengan hasil yang secara umum mengkonfirmasi adanya korelasi positif antara sebuah sistem kepercayaan tertentu dengan kemajuan ekonomi kemakmuran dan modernitas.

b) Budaya

Bahwa sikap mental, tekad, disiplin, dan semangat kerja masyarakat juga disebut sebagai etos budaya. Kemudian etos budaya ini secara operasional juga disebut sebagai etos kerja.

c) Sosial Politik

tinggi atau rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi juga oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

d) Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan juga menemukan adanya indikasi bahwa etos kerja dapat muncul karena faktor geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat.

e) Pendidikan

Meningkatnya kualitas penduduk dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu, disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan, sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi.

f) Motivasi Intrinsik Individu

Bahwa individu memiliki etos kerja yang tinggi adalah individu yang bermotivasi tinggi. Etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap, yang tentunya didasari oleh nilai-nilai yang diyakini mempengaruhi juga etos kerja seseorang.

c. Indikator Etika

Tanpa memiliki etika kerja yang baik seorang karyawan akan merasa terbebani dengan seluruh tanggung jawab pekerjaan dan dampak buruknya tidak akan mampu meningkatkan produktivitas perusahaan sesuai dengan target yang diinginkan. Adapun ketentuan yang diatur dalam etika kerja secara umum menurut Kasmir (2018:86) yaitu:

1) Sikap dan Perilaku

Artinya sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Sikap seseorang akan berperan sangat penting dalam mencapai keberhasilan yang diinginkan dalam suatu perusahaan.

2) Penampilan

Artinya penampilan secara keseluruhan mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku pegawai. Seorang yang berpenampilan rapi bias dinilai lebih baik dalam melakukan pekerjaannya.

3) Cara Berpakaian

Artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan.

4) Cara Berbicara

Artinya cara kita berkomunikasi pegawai dengan pimpinan dan sesama rekan kerja. Meliputi berbicara harus menatap lawan bicara, suara harus jelas terdengar, menggunakan tata Bahasa yang baik, jangan menggunakan nada suara yang tinggi serta pembicaraan mudah dimengerti.

5) Gerak-gerik

Artinya pergerakan anggota badan yang diperhatikan didepan nasabah. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki

d. Tujuan Etika

Tujuan etika bagi manusia yakni tidak lain berusaha untuk mengetahui hal yang baik dan yang buruk agar manusia mengetahui dan menjalankan perilaku yang baik dan benar. Hal itu disebabkan karena, perilaku yang baik bukan penting untuk dirinya saja, tetapi penting juga untuk orang lain, masyarakat, bangsa, dan negara bahkan yang terpenting bagi Tuhan Yang Maha Esa. Adapun dibawah ini beberapa tujuan menjalankan etika yakni beretika khususnya pada perusahaan yang berkegiatan di bidang jasa menurut Kasmir (2017). Untuk persahabatan dan pergaulan yakni etika dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah

- a) Menyenangkan orang lain
- b) Membujuk nasabah agar yakin dengan produk kita
- c) Mempertahankan nasabah agar mereka tetap menjadi pelanggan tetap pada perusahaan

- d) Membina dan menjaga hubungan agar kita dapat memahami kebutuhan nasabah, berusaha menarik nasabah yakni bukan hanya menciptakan pelanggan tetapi juga mencari pelanggan baru.

Secara umum etika kerja bertujuan sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan individu. Menurut Ernawan (2016) tujuan etika kerja adalah

- 1) Pendorong Timbulnya Perbuatan Etika kerja dapat menjadi pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja dapat membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan suatu perbuatan agar dapat mencapai hal yang diinginkan.
- 2) Penggairah dalam Aktivitas Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Sehingga dapat dicapai hasil yang diinginkan.
- 3) Penggerak Seperti mesin bagi mobil besar, Etika kerja dapat menggerakkan individu atau sekelompok orang agar mau melakukan sesuatu untuk mencapai hal yang diinginkan, sehingga terciptalah kesepakatan dalam pencapaian target tersebut.

e. Manfaat Etika

Menurut Sinamo (2016:35) etika kerja memiliki manfaat sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini seseorang atau sekelompok orang dengan baik dan benar yang diwujudkan melalui perilaku kerja mereka secara khas. Sehingga etika kerja sangat penting

untuk diterapkan di perusahaan atau organisasi untuk menunjang dan meningkatkan kinerja yang maksimal. Manfaat mempunyai etika yaitu:

- a) Dihormati dan dihargai satu sama lain
- b) Percaya diri
- c) Bersikap kritis dalam mengambil keputusan
- d) Disegani dan senang
- e) Dapat membantu pendirian dalam berbagai pandangan dan moral
- f) Dapat membedakan mana yang tidak boleh diubah dan mana yang bisa diubah
- g) Dapat memeriksa masalah sampai ke akarnya, bukan karena hanya ingin mengetahui tanpa khawatir
- h) Dapat menyelesaikan moralitas atau masalah sosial lain yang membingungkan masyarakat dengan pemikiran sistematis dan kritis.

4. Kualitas Kerja

a. Definisi Kualitas Kerja

Kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisien suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan. Hal ini lah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan

yang dilaksanakan bersama sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Menurut Marcana dalam Hao (2016:11) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Bernardin (2016) menyatakan bahawa kualitas kehidupan kerja berkenaan dengan tingkat kepuasan motivasi, keterlibatan, dan komitmen pribadi yang dialami berkenaan dengan hidup mereka di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja adalah tingkat individu dalam kebutuhan secara pribadi selagi mereka masih dipekerjakan.

Menurut Wilson (2015) mutu seorang karyawan atau pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian,kerapian dan kelengkapan. Ketepatan yang dimaksud adalah ketetapan dalam melaksanakan pekerjaaa, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan kerapian yang dimaksud adalah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Wibowo (2017:107), dengan usaha memaksimalkan kualitas kehidupan kerja di perusahaan dapat memunculkan peranan para

karyawan, untuk perbaikan kinerja dan produktivitas. Selain itu, pemberian kualitas kehidupan kerja yang memadai juga merupakan bentuk penghargaan terhadap kemampuan para karyawan yang memiliki sebuah komitmen pada perusahaan. Mereka akan ditujukan terhadap sumber daya yang dimiliki beserta manajemen perusahaan agar nantinya mengembangkan lingkungan kerja dan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja mereka. Para karyawan yang bekerja menginginkan pekerjaan yang mampu memenuhi kebutuhan materil dan non materil. Bukan hanya pekerjaan yang memberikan penghasilan tetapi juga pekerjaan yang mampu memberikan tambahan ilmu, dan membuat mereka merasa bermakna berada di perusahaan karena telah ikut terlibat memutuskan kebijakan terkait segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Menurut Walton (2016) yang dimaksud kualitas kehidupan kerja adalah sebuah pandangan dari pekerja terhadap situasi dan pengalaman di tempat kerja. Artinya dalam praktik merealisasikan kualitas kehidupan kerja, perusahaan berusaha melihat dari sudut pandang para pekerja, kualitas kehidupan kerja yang baik pada sebuah perusahaan akan membuat karyawan merasa lebih bernilai bagi perusahaan, kemudian dengan pekerjaan yang dilakukan akan meningkatkan kompetensi karyawan serta membantu menghasilkan kinerja optimal. Jika hal tersebut dirasakan oleh karyawan maka itu indikasi keberhasilan dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang dilakukan oleh perusahaan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Kualitas kerja sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Dampak dari kamu memiliki kualitas kerja yang baik adalah promosi jabatan, kenaikan gaji dan masih banyak lagi. Bekerja secara berkualitas pun tidak hanya datang dari faktor dan diri sendiri saja. Tapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya :

a) Lingkungan kerja

Perusahaan harus memastikan terlebih dahulu bahwa lingkungan kerja yang sehat baik dari sirkulasi udara, suasana kerja, rekan kerja, dan fasilitas yang mendukung.

b) Bonus dan Isentif

Ketika seseorang mempunyai kualitas kerja yang baik atau tidak ini bisa dilihat dari faktor bonus dan isentif.

c) Pelatihan dan pengembangan diri

Karyawan bisa mengembangkan dirinya dengan cara dukungan dari perusahaan. Pelatihan kerja dapat menambah wawasan, dan karyawan semakin terlatih dalam pekerjaannya.

d) Gaya Kepimpinan

Cara komunikasi yang bagus maka kita akan senang hati melakukan pekerjaan tersebut. Gaya kepemimpinan akan mempengaruhi kinerja setiap karyawan.

c. Indikator Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan (2017) yaitu :

- 1) Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan baik yang belum terwujud maupun yang sudah terwujud.
- 2) Hasil kerja yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
- 3) Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kinerja yang dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja.
- 4) Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seseorang melakukan kepedulian terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja dan komitmen kerja.

d. Tujuan Kualitas Kerja

Kualitas kehidupan kerja yang ditetapkan oleh perusahaan sangat menguntungkan bagi karyawan, perusahaan dan customer. Bagi karyawan kualitas kehidupan kerja dapat memuaskan kebutuhan pribadi bagi karyawan. Bagi perusahaan bisa dapat mengurangi tingkat absensi

dan perputaran kerja tenaga kerja, serta peningkatan produktifitas, sedangkan bagi customer peningkatan kualitas kehidupan kerja dapat meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan ataupun organisasi melalui pekerjanya.

Menurut Gitosudarmo (2016), ada 3 tujuan dan sasaran dari kualitas kehidupan kerja, yaitu sebagai berikut :

- 1) Program kualitas kehidupan kerja menciptakan organisasi yang lebih demokratis dimana setiap orang memiliki suara terhadap sesuatu yang memengaruhi kehidupannya.
- 2) Memberikan cara untuk menciptakan keamanan kerja yang lebih besar dengan meningkatkan daya hidup organisasi dan lebih meningkatkan hak pegawai.
- 3) Meningkatkan pengembangan individu dengan menciptakan kondisi yang mendukung terhadap pertumbuhan pribadi.

e. Manfaat Kualitas Kerja

Menurut Harsono (2017), kualitas kehidupan kerja memiliki beberapa manfaat , antara lain sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan moral kerja, mengurangi stress
- 2) Meningkatkan motivasi
- 3) Meningkatkan kebanggaan kerja
- 4) Meningkatkan kompetensi
- 5) Meningkatkan kepuasan
- 6) Meningkatkan komitmen

7) Meningkatkan produktivitas.

B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu dengan relevansi yang baik, diantaranya sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Yusantri Ritonga (2020)	Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.	Ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja dan kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Ada pengaruh etika kerja terhadap kepuasan kerja melalui kualitas kehidupan kerja pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
2	Reiny Irianti Poetri (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya	Pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh signifikan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tidak signifikan.
3	Roni Mohamad (2019)	Etika kerja Islam, Budaya Organisasi, dan Citra Perusahaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.Cabang Gorontalo	Etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Etika kerja islam, budaya organisasi dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap

			kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.
4	Khoirun Ummah (2018)	Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Al-Madani Tulungagung	<p>Pelayanan prima berpengaruh positif signifikan dalam kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.</p> <p>Etika kerja karyawan berpengaruh signifikan dalam kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung</p> <p>Secara bersama-sama pelayanan prima dan etika kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan dalam kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Madani Tulungagung.</p>
5	Catur Sigit Hartanto (2016)	Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Pada Baitul Mat Tamwil (BMT) Di Kabupaten Banjarnegara.	Etika kerja islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.
6	Atik Tulungagung (2016)	Pengaruh Etika Kerja Islam, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Tulungagung.	<p>Etika kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BMT Istiqomah Tulungagung dan LKS Asri Tulungagung.</p> <p>Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada BMT Istiqomah Tulungagung dan LKS Asri Tulungagung.</p> <p>Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BMT Istiqomah Tulungagung dan LKS Asri Tulungagung.</p>

7	Irinne Bagus Damayanti (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etika Kerja Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember	Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Alasan logisnya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, maka akan menimbulkan kenyamanan dalam diri nasabah sehingga timbul rasa kepercayaan.
8	Santi Budi Utama (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta	<p>Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.</p> <p>Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.</p> <p>Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.</p>
9	Jusuf R.H. Hasibuan (2012)	Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang	<p>Terdapat pengaruh kualitas kerja dan kepuasan kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang.</p> <p>Terdapat pengaruh variabel kualitas kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.</p> <p>Terdapat pengaruh variabel kualitas kerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.</p> <p>Terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang</p>
10	Ari Husnawati (2006)	Analisis Pengaruh Kualitas Kerja Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel.	Ada pengaruh yang searah antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan yang dilihat dari nilai signifikan.

Sumber: Penulis (2021)

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang sangat amat penting, menurut Rusiadi dkk (2014). Kerangka konseptual adalah jaringan asosiasi yang disusun, dijelaskan, dan dielaborasi secara logis antar variabel yang dianggap relevan pada situasi masalah dan diidentifikasi melalui proses seperti wawancara, pengamatan, dan survey. Pada penelitian ini terdapat 4 variabel yang menjadi variabel penelitian yaitu : variabel pelayanan, etika, kualitas kerja sebagai variabel independen (X), variabel kepuasan kerja sebagai variabel dependen (Y). Konsep penelitian ini adalah diteliti agar dapat mengukur dan menganalisis pengaruh pelayanan, etika dan kualitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami masalah tentang judul penelitian, maka kerangka konseptual yang akan digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap pelayanan, karena keberhasilan seorang karyawan dalam melayani itu diciptakan dengan kinerja karyawan supaya sampai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Jika karyawan kurang dalam memberikan pelayanan maka sulit bagi perusahaan dapat memperoleh kepuasan dari nasabah. Menurut Moenir (2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu

merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

2. Pengaruh Etika Terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian Marri et., al. (2017) yang menduga adanya pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2016) yang beranggapan bahwa etika kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Etika kerja merupakan pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja dapat membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan suatu perbuatan agar dapat mencapai hal yang diinginkan demi kepuasan diri. Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Hasil penelitian Maulida (2018) menyimpulkan bahwa etika kerja secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Maksun (2016) menyimpulkan bahwa variabel etika kerja Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Pelayanan Secara Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Persepsi dari nasabah memberikan suatu dorongan tersendiri untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak bank. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

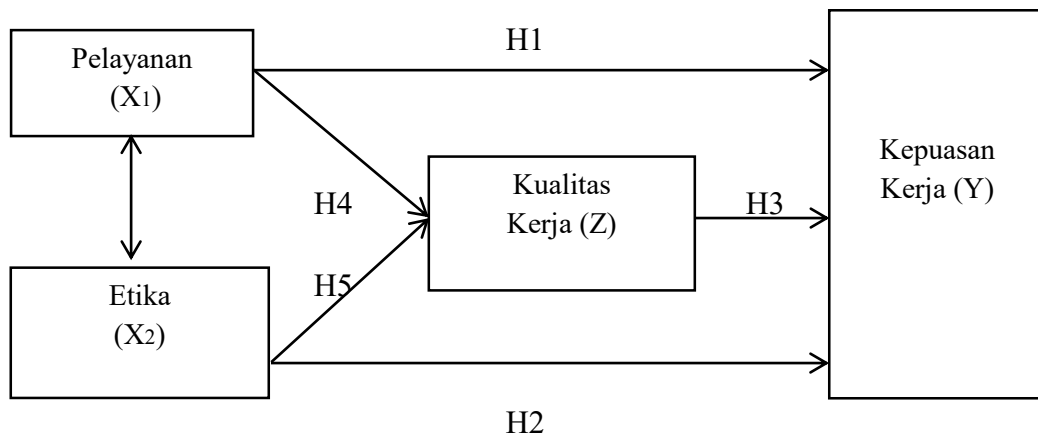
4. Pengaruh Etika Secara Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Sukriyanto, (2018) yang menyatakan bahwa etika kerja merupakan suatu semangat kerja yang dimiliki oleh masyarakat untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka. etika kerja menentukan penilaian manusia yang diwujudkan dalam suatu pekerjaan. Chandra (2017) menyimpulkan bahwa: pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja adalah positif namun signifikan.

5. Pengaruh Pelayanan dan Etika Secara Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Garnida (2018) menyatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah: sikap terhadap kerja, hubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya. kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya. Noviana (2016) menyimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berikut ini adalah gambar kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan variabel – variabel independen (pelayanan, etika, dan kualitas kerja), dan variabel dependen (kepuasan kerja) secara parsial maupun simultan yang ditunjukkan oleh garis yang menghubungkan yakni :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
 Sumber : Diolah Penulis (2021)

D. Hipotesis

Hipotesis bisa didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji Rusiadi (2014). Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- 2) Etika secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- 3) Pelayanan secara parsial melalui Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank BNI Medan.
- 4) Etika secara parsial melalui Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank BNI Medan.

- 5) Pelayanan dan Etika secara parsial melalui Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bank BNI Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang yang sedang diteliti.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang diteliti dan analisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2017) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Berdasarkan pengertian diatas, dapat dijelaskan bahwa metode deskriptif verifikatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik. Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk

mengetahui dan mengkaji Pelayanan, Etika, Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja pada PT Bank BNI Medan.

Metode Verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh antar variabel Pelayanan, Etika terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kualitas Kerja.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BNI Medan yang beralamat JL. Pemuda No 12 Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BNI Medan mulai dari bulan Juni 2021 sampai dengan September 2021.

Tabel 3.1 Skedul Penelitian

No	Kegiatan	Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021				September 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■	■														
2	Pengajuan Judul			■													
3	Penulisan Proposal				■												
4	Seminar Proposal					■	■	■	■	■							
5	Pengumpulan Data									■	■						
6	Pengelolaan Data											■	■				
7	Penulisan Laporan													■	■		
8	Sidang Meja Hijau															■	

Sumber: Penulis 2021

C. Batasan Operasional

Batasan operasional penelitian ini adalah batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel yang secara konkret berhubungan dengan realitas yang

akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati oleh peneliti berdasarkan sifat yang didefinisikan dan diamati sehingga terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain atau peneliti lain, adapun batasan operasional yang diteliti adalah :

- a) Variabel bebas yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Pelayanan (X_1), dan Etika (X_2).
 - b) Variabel terikat yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (Y).
 - c) Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kualitas Kerja (Z)
- Penelitian ini dilakukan di PT Bank BNI Medan.

D. Defenisi Operasional Varibel

Defenisi operasional dari variabel-variabel yang akan diteliti adalah :

- a) Variabel pelayanan (X_1) adalah proses mempengaruhi orang lain untuk mengetahui dan memahami dengan apa yang harus mereka lakukan dan melaksanakan tugas secara efektif.
- b) Variabel etika (X_2) adalah mengetahui hal yang baik dan yang buruk agar manusia mengetahui dan menjalankan perilaku yang baik dan benar dalam menyambut orang lain.
- c) Variabel kualitas kerja (Z) adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber data manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.
- d) Variabel kepuasan kerja (Y) adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Defenisi operasional menjadi acuan dalam menentukan pernyataan dalam kuisisioner yang akan dibagikan sebagai alat dalam melakukan penelitian kepada karyawan PT Bank BNI Medan.

Berikut tabel dibawah ini mengenai defenisi operasional variabel pelayanan,etika,kualitas kerja dan kepuasan kerja untuk penelitian yang akan dilakukan pada PT Bank BNI Medan yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
1	Pelayanan	kualitas pelayanan adalah “aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan Tjipto (2017:59)	1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Wujud Fisik Tjipto (2017:199)	1. Kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. 2. Memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan baik. 3. Merupakan kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan pelanggan bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan.	<i>Likert</i>

				<p>4. Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.</p> <p>5. Aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui pelanggan.</p>	
2.	Etika	<p>Etika didefinisikan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku bagi seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.</p> <p>Webster (2017)</p>	<p>1. Kerja Keras</p> <p>2. Gaya Bahasa</p> <p>3. Nilai Kerja</p> <p>4. Kreatifitas Kerja</p> <p>Webster (2017)</p>	<p>1. Cara penyelesaian tugas yang dilakukan oleh karyawan beserta hasil yang diberikan.</p> <p>2. Sopan santun dan ramah antar rekan kerja atasan maupun customer.</p> <p>3. Hasil pekerjaan dan ide atau gagasan dari rekan kerja lain dan perusahaan.</p> <p>4. Memiliki inisiatif di saat bekerja baik inisiatif dalam menyelesaikan tugas, membantu rekan kerja dan permasalahan perusahaan.</p>	<i>Likert</i>

3.	Kualitas Kerja (Z)	<p>dengan usaha memaksimalkan kualitas kehidupan kerja di perusahaan dapat memunculkan peranan pada karyawan untuk perbaikan kinerja dan produktivitas.</p> <p>Wibowo (2017)</p>	<p>1. Potensi diri 2. Hasil kerja 3. Proses kerja 4. Antusiasme</p> <p>Wibowo (2017)</p>	<p>1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan baik yang belum terwujud maupun yang sudah terwujud.</p> <p>2. Hasil kerja yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.</p> <p>3. Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kinerja yang dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja.</p> <p>4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seseorang melakukan kepedulian terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi</p>	<i>Likert</i>
----	--------------------	--	--	--	---------------

				kerja dan komitmen kerja.	
4.	Kepuasan Kerja (Y)	Mila Badriyah (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji 3. Promosi 4. Pengawasan 5. Rekan kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang sesuai merupakan kepuasan karyawan, dimana pekerjaan sebagai kesempatan untuk belajar, menerima tanggung jawab dan kemajuan karyawan 2. Jumlah gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan harus sesuai beban kerja yang sudah dilaksanakan 3. Promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki penghargaan seperti promosi atas dasar senioritas atau kinerja dan promosi kenaikan gaji. 4. Gaya pengawasan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. 5. Kelompok kerja saling tergantung antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan 	<i>Likert</i>

Sumber: Penulis 2021

E. Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, serta menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Skala *Likert* merupakan skala bipolar yang mengukur tanggapan positif ataupun negative terhadap suatu pernyataan. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur diajabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Sewaktu menanggapi pernyataan dalam Skala *Likert* responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini untuk mengelola data kuantitatif maka setiap pertanyaan akan diberi skala sangat baik sampai buruk sekali. Skala *Likert* menggunakan 5 (lima) tingkatan jawaban yang dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Instrumen Skala *Likert*

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: Sugiyono (2017:93)

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah orang di suatu tempat atau daerah secara keseluruhan yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari. Jumlah populasi dalam penelitian mengenai kepuasan kerja ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Bank BNI Medan sebanyak 70 orang karyawan aktif di PT Bank BNI Medan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini terjadi bila jumlah populasinya relative kecil. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota polisi dijadikan sampel sebanyak 70 orang karyawan tetap PT Bank BNI Medan.

Tabel 3.4
Daftar Karyawan Tetap pada PT Bank BNI Medan

No	Bidang Kerja	Jumlah
1	Teller	25 orang
2	Customer Service	20 orang
3	Sales	25 orang
TOTAL		70 orang

G. Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden (karyawan PT Bank BNI Medan).

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen untuk mendukung penelitian yang sedang diteliti.

H. Metode pengumpulan data

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden dengan panduan kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

2. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek peneliti.

3. Studi

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku, jurnal dan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti.

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, data terlebih dahulu diuji dengan:

a. Uji Validitas (kelayakan)

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data didalam suatu penelitian. Kevalidan tersebut dapat diketahui dengan melihat koefisien korelasi (r) antara skor item dan skor total. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan tersebut (Ghozali, 2015). Menurut Sugiyono (2017:124) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ dan jika koefisien korelasi pearson product moment $\leq r$ table. Oleh karena itu, semua pertanyaan yang memiliki tingkat korelasi dibawah r tabel atau 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Metode korelasi yang digunakan adalah Pearson Product Moment sebagai berikut :

$$r = \frac{(n \sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Responden

ΣX : jumlah skor item

ΣY : jumlah total skor jawaban

ΣX^2 : jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 : jumlah kuadrat total skor jawaban

ΣXY : jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Setelah angka korelasi diketahui, kemudian dihitung nilai t dari r dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Setelah itu, dibandingkan dengan nilai kritisnya. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti data tersebut tidak signifikan dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Pernyataan – pernyataan yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitasnya.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel Pelayanan dan Etika sebagai instrument variabel (X) dan Kepuasan Kerja (Y) serta Kualitas Kerja sebagai variabel (Z). Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

b. Uji Realibilitas (kehandalan)

Realibilitas adalah alat ukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu butir kuisisioner adalah konsisten atau stabil, dalam penelitian ini untuk menentukan kuisisioner reliable atau tidak, dengan menggunakan *alpha cronbach*, Menurut Sugiono dalam Rusiadi (2014) kuisisioner dikatakan reliable jika *alpha cronbach* $> 0,60$ dan tidak reliable jika sama dengan atau dibawah $0,60$.

Untuk menguji realibilitas yaitu dengan menggunakan metode Split half, hasilnya bisa dilihat dari nilai Correlation Between Forms. Jika rhitung $< r$ tabel maka instrument tersebut dikatakan tidak reliable. Pengujian reabilitas dengan Alpha Cronbach bisa dilihat dari nilai Alpha, jika nilai Alpha $>$ dari nilai r tabel yaitu $0,6$ maka dapat dikatakan reliable. Menurut Arikunto (2018:239) rumus alpha digunakan untuk mencari realibilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS).

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, jika asumsi ini

dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah yang ada. Kolmogorov Smirnov Test merupakan salah satu alat statistic non parametik dengan penggunaan fungsi distribusi kumulatif dengan kriteria :

- a. Jika nilai $K_{hitung} < K_{tabel}$ atau $sig > \alpha$ maka nilai residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai $K_{hitung} > K_{tabel}$ atau $sig > \alpha$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) da.ri hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai tolerance value $> 0,10$ atau $VIF < 10$ maka disimpulkan tidak terjadi Multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, yang lain disebut homokedastisitas dengan kriteria :

- a. Apabila t_{hitung} , t_{table} , berarti terjadi heteroskedastisitas

b. Apabila $t_{hitung} < t_{table}$, berarti terjadi homokedastisitas.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan varians residual suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan yang lain, atau adanya hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Studentized Delete Residual nilai tersebut sehingga dapat dikatakan model tersebut Homoskedastisitas (Rusiadi, et al 2014).

Cara untuk memprediksikannya adalah jika pola gambar Scatterplot model tersebut adalah :

1. Titik – titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
2. Titik – titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
3. Penyebaran titik – titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik – titik sebaiknya tidak berpola.

Untuk mengetahui kriteria seluruh indikator pada semua variabel penelitian dibutuhkan skala kriterium melalui tahapan sebagai berikut :

- a) Mencari skor maksimal atau skor yang paling baik dan skor minimal atau terendah

Skor ideal= skor tertinggi x jumlah butir item x jumlah responden

Skor minimal = skor terendah x jumlah butir item x jumlah responden.

- b) Mencari interval dan panjang Interval Kelas

Interval= skor ideal – skor minimal

Panjang interval = interval : banyak kelas interval

Selanjutnya adalah garis kontinum yang digunakan untuk memudahkan peneliti melihat kategori penilaian mengenai setiap variabel yang sedang diteliti.

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Ghazali (2015: 139) menjelaskan analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya. Path analysis memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel dan setiap nilai pmenggambarkan jalur dan koefisien jalur. Tujuan dari analisis jalur adalah untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung dari beberapa variabel sebagai variabel penyebab, terhadap beberapa variabel lainnya sebagai variabel akibat Ghazali (2015:140).

4. Uji t (Uji Hipotesis Parsial)

Hipotesis parsial diperlukan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Nilai thitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data Coefficient, hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik antara lain sebagai berikut :

- 1) $H_0 : \beta_{yx_1} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel Pelayanan (X_1), terhadap Kepuasan Kerja (Y).
- 2) $H_1 : \beta_{yx_1} \neq 0$, artinya terdapat pengaruh variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja (Y)

- 3) $H_0 : \beta_{yx_2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel Etika (X_2), terhadap Kepuasan Kerja (Y).
- 4) $H_1 : \beta_{yx_2} \neq 0$, artinya terdapat pengaruh variabel Etika (X_2), terhadap Kepuasan Kerja (Y).
- 5) $H_0 : \beta_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh variabel Pelayanan (X_1), dan Etika (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) secara teori.
- 6) $H_1 : \beta_{yx_1} \neq 0$ artinya terdapat pengaruh variabel Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) secara teori.
- 7) $H_0 : \beta_{zy} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel Kepuasan Kerja (Y) terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Z).
- 8) $H_1 : \beta_{zy} \neq 0$, artinya terdapat pengaruh variabel Kepuasan Kerja (Y) terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Z)

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan taraf signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r \neq \sqrt{n - (k + 1) / 1 - r^2}$$

Dimana : n = jumlah sampel

r = nilai korelasi parsial

k = jumlah variabel independen

Hasil hipotesis thitung dibandingkan dengan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel} H_0$ diterima
- b) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel} H_0$ ditolak

5. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)

Uji F digunakan menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independent secara keseluruhan terhadap variabel dependent. Pada penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis dengan taraf $\alpha = 0,05$ sebagai berikut :

- a) $H_0 : \beta_{yx} = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Pelayanan (X_1), Etika (X_2), terhadap Kualitas Kerja (Z) melalui variabel Kepuasan Kerja (Y).
- b) $H_1 : \beta_{yx} \neq 0$, artinya terdapat pengaruh Pelayanan (X_1), Etika (X_2) terhadap Kualitas Kerja (Z) melalui Kepuasan Kerja (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda, dengan tahap signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- R^2 = koefisien korelasi ganda
 k = banyaknya variabel independen
 n = jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut ($n-k-1$) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima (signifikan)
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak (tidak signifikan)

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel dalam pengertian yang lebih (Rusiadi, et al.2014). Determinasi digunakan untuk mengetahui keandalan model atau pemilihan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel dijelaskan dari perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Cara menghitungnya yaitu

$$R^2 \times 100\%.$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Singkat Bank BNI

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H, yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No, 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industry perbankan nasional,

BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No.40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian . Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H, notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01-02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

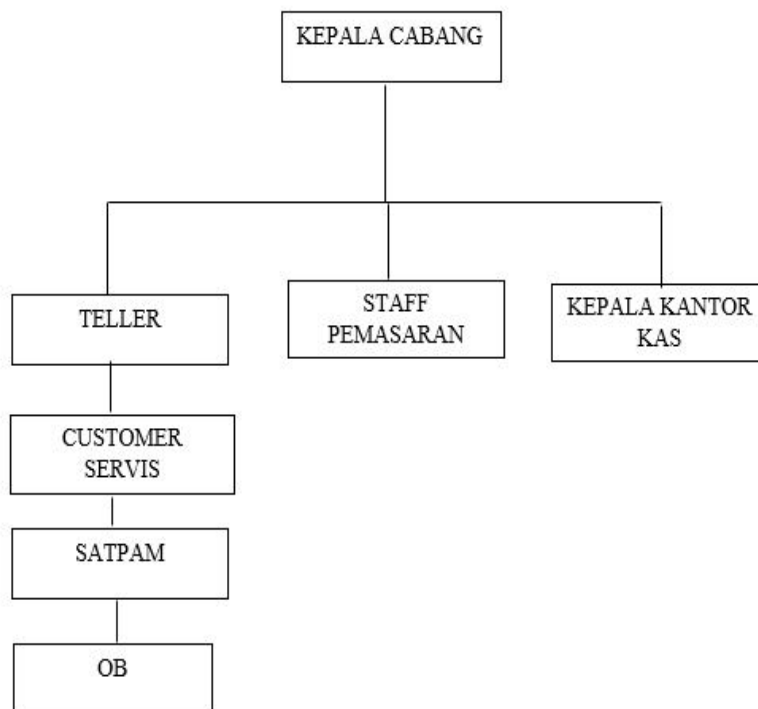
Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H, telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01,03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial

secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

2. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia

3. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 70 responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap pelayanan, dan etika terhadap kepuasan kerja karyawan dimana kualitas kerja sebagai variabel intervening. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja.

a) Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.1
Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5-10 Tahun	43	61.4	61.4	61.4
11-15 Tahun	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel di atas, menunjukkan bahwa masa kerja pegawai tetap di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan memiliki masa kerja yaitu 5 sampai 10 Tahun sebanyak 43 (61,4%) responden, dan 11 sampai 15 Tahun sebanyak 27 (38,6%) responden.

b) Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 Tahun	22	31.4	31.4	31.4
31-40 Tahun	33	47.1	47.1	78.6
41-50 Tahun	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel di atas, menunjukkan bahwa usia pegawai tetap pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan memiliki usia yaitu 20 sampai 30 Tahun sebanyak 22 (31,4%) responden, 31 sampai 40 Tahun sebanyak 33 responden (47,1%) dan usia 41 sampai 50 Tahun sebanyak 15 (21,4%) responden.

c) Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	15	21.4	21.4	21.4
S1	55	78.6	78.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa pendidikan pegawai pada Kantor PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan memiliki pendidikan yaitu D3 sebanyak 15 (21,4%) responden, dan S1 sebanyak 55 (78,6%) responden.

d) Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	33	47.1	47.1	47.1
Perempuan	37	52.9	52.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel di atas, menunjukkan bahwa jenis kelamin pegawai pada Kantor PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan yaitu

yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 33 (47,1%) responden, dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 37 (52,9%) responden.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu Pelayanan, Etika, Kualitas Kerja dan 1 (satu) variabel terikat Kepuasan Kerja. Dan menjawab permasalahan penelitian kiranya uraikan karakteristik data sumber datanya, sehingga data yang dipergunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut lebih akurat. Dalam penyebaran angket masing-masing variabel diberikan pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang berjumlah 70 orang. Penulis akan menguraikan karakteristik responden berdasarkan hasil kuesioner yang dapat dilapangkan, jawaban-jawaban yang diperoleh akan diuraikan pada Tabel berikut:

a. Variabel Pelayanan (X_1)

Tabel 4.5
Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelayanan ($X_{1.1}$)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah		Karyawan bersedia membantu nasabah dalam kesulitan menulis formulir transaksi.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Kurang Setuju	3	4.3	4	5.7
Setuju	50	71.4	49	70.0
Sangat Setuju	17	24.3	17	24.3
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,2000		4,1857	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju

dengan nilai rata-rata 4,2000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah.

- 2) Untuk item pertanyaan karyawan bersedia membantu nasabah dalam kesulitan menulis formulir transaksi 49 responden (70,0%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1857. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju bersedia membantu nasabah dalam kesulitan menulis formulir transaksi.

Tabel 4.6
Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelayanan (X_{1,2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Ruang kantor nyaman dan bersih.		Brosur di banking hall selalu yang terupdate dan tertata rapih.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	2	2.9	2	2.9
Kurang Setuju	9	12.9	9	12.9
Setuju	38	54.3	39	55.7
Sangat Setuju	21	30.0	20	28.6
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1143		4,1000	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan ruang kantor nyaman dan bersih 38 responden (54,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1143. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika ruang kantor nyaman dan bersih.
- 2) Untuk item pertanyaan brosur di banking hall selalu yang terupdate dan tertata rapih 39 responden (55,7%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1000. Jawaban ini menunjukkan bahwa

karyawan setuju jika brosur di banking hall selalu yang terupdate dan tertata rapih sehingga membuat nasabah lebih mudah menjalankan transaksi.

Tabel 4.7
Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelayanan (X_{1.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memberikan pelayanan sesuai SOP perusahaan		Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	1	1.4
Kurang Setuju	3	4.3	4	5.7
Setuju	52	74.3	52	74.3
Sangat Setuju	15	21.4	13	18.6
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1714		4,1000	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1714. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
- 2) Untuk item pertanyaan jenis layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan memberikan jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

b. Variabel Etika (X₂)

Tabel 4.8
Penilaian Responden Terhadap Indikator Etika (X_{2.1})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai yang ditargetkan perusahaan		Saya tidak keberatan lembur jika pekerjaan belum selesai dan harus dikerjakan secepatnya.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Kurang Setuju	7	10.0	5	7.1
Setuju	50	71.4	50	71.4
Sangat Setuju	13	18.6	15	21.4
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,0857		4,1429	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya melaksanakan pekerjaan sesuai yang ditargetkan perusahaan 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,0857. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika melaksanakan pekerjaan sesuai yang ditargetkan perusahaan.
- 2) Untuk item pertanyaan saya tidak keberatan lembur jika pekerjaan belum selesai dan harus dikerjakan secepatnya 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1429. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju dan tidak keberatan lembur jika pekerjaan belum selesai dan harus dikerjakan secepatnya.

Tabel 4.9
Penilaian Responden Terhadap Indikator Etika (X_{2.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya selalu bersikap ramah dalam bertransaksi dan memberikan senyuman		Saya selalu bersikap sopan dalam bertransaksi.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%

Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	1	1.4
Kurang Setuju	3	4.3	4	5.7
Setuju	52	74.3	52	74.3
Sangat Setuju	15	21.4	13	18.6
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1714		4,1000	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya selalu bersikap ramah dalam bertransaksi dan memberikan senyuman 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1417. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu bersikap ramah dalam bertransaksi dan memberikan senyuman.
- 2) Untuk item pertanyaan saya selalu bersikap sopan dalam memberikan transaksi 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu bersikap sopan dalam memberikan transaksi kepada para nasabah.

Tabel 4.10
Penilaian Responden Terhadap Indikator Etika (X_{2.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya mengikuti kompetisi dengan rekan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku		Saya tidak keberatan membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	3	4.3	-	-
Kurang Setuju	5	7.1	3	4.3
Setuju	41	58.6	50	71.4
Sangat Setuju	21	30.0	17	24.3

Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1429		4,2000	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya mengikuti kompetisi dengan rekan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku 41 responden (58,6%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1429. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu mengikuti kompetisi dengan rekan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Untuk item pertanyaan saya tidak keberatan membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,2000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak keberatan membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

c. Variabel Kualitas Kerja (Z)

Tabel 4.11
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas Kerja (Z_{1.1})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan		Saya membuat rencana kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	1	1.4	-	-
Kurang Setuju	14	20.0	5	7.1
Setuju	39	55.7	50	71.4
Sangat Setuju	16	22.9	15	21.4
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,2000		4,1429	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan 39 responden (55,7%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,2000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- 2) Untuk item pertanyaan saya membuat rencana kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1429. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu membuat rencana kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Tabel 4.12
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas Kerja (Z_{1.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya memiliki keterampilan dan pengetahuan pada bidang pekerjaan		Semua tugas dapat saya kerjakan dengan baik.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Kurang Setuju	4	5.7	3	4.3
Setuju	53	75.7	52	74.3
Sangat Setuju	13	18.6	15	21.4
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1286		4,1714	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya memiliki keterampilan dan pengetahuan pada bidang pekerjaan 53 responden (75,7%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1286. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan pada bidang pekerjaan.

- 2) Untuk item pertanyaan semua tugas dapat saya kerjakan dengan baik 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1714. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan dapat menyelesaikan semua tugas dapat saya kerjakan dengan baik.

Tabel 4.13
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas Kerja (Z_{1.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya selalu mengutamakan standar kerja yang ditetapkan perusahaan sebagai acuan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal		Saya pernah menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam rapat	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	2	2.9	2	2.9
Kurang Setuju	9	12.9	9	12.9
Setuju	38	54.3	39	55.7
Sangat Setuju	21	30.0	20	28.6
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1143		4,1000	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya selalu mengutamakan standar kerja yang ditetapkan perusahaan sebagai acuan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal 38 responden (54,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1143. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu mengutamakan standar kerja yang ditetapkan perusahaan sebagai acuan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.
- 2) Untuk item pertanyaan saya pernah menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam rapat 39 responden (55,7%) yang menyatakan setuju

dengan nilai rata-rata 4,1000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan selalu menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam rapat.

d. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.14
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kepuasan Kerja (Y_{1.1})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Setiap tahun saya mendapatkan kenaikan gaji.		Gaji yang saya dapat sesuai dengan UMR yang berlaku di Medan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	2	2.9
Kurang Setuju	3	4.3	4	5.7
Setuju	52	74.3	51	72.9
Sangat Setuju	15	21.4	15	21.4
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4.1714		4.1571	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan setiap tahun saya mendapatkan kenaikan gaji 52 responden (74,3%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1714. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika setiap tahun saya mendapatkan kenaikan gaji.
- 2) Untuk item pertanyaan gaji yang saya dapat sesuai dengan UMR yang berlaku di Medan 51 responden (72,9%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1571. Jawaban ini menunjukkan bahwa gaji yang saya dapat sesuai dengan UMR yang berlaku di Medan.

Tabel 4.15
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kepuasan Kerja (Y_{1.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan	
	Saya mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan naik	Promosi jabatan yang diberikan sesuai dengan keahlian yang saya miliki

	jabatan			
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Kurang Setuju	7	10.0	5	7.1
Setuju	48	68.6	50	71.4
Sangat Setuju	15	21.4	15	21.4
Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,1143		4,1429	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan naik jabatan 48 responden (68,6%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1143. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan naik jabatan.
- 2) Untuk item pertanyaan promosi jabatan yang diberikan sesuai dengan keahlian yang saya miliki 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1429. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan setuju jika promosi jabatan yang diberikan sesuai dengan keahlian yang saya miliki.

Tabel 4.16
Penilaian Responden Terhadap Indikator Kepuasan Kerja (Y_{1.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Saya senang bekerja dengan sesama rekan kerja.		Terlalu banyak perselisihan dengan rekan kerja di tempat kerja	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	1	1.4	-	-
Kurang Setuju	13	18.6	5	7.1
Setuju	41	58.6	50	71.4
Sangat Setuju	15	21.4	15	21.4

Total	70	100.0	70	100.0
Mean	4,0000		4,1429	

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

- 1) Untuk item pertanyaan saya senang bekerja dengan sesama rekan kerja 41 responden (58,6%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,0000. Jawaban ini menunjukkan bahwa karyawan senang bekerja dengan sesama rekan kerja.
- 2) Untuk item pertanyaan terlalu banyak perselisihan dengan rekan kerja di tempat kerja 50 responden (71,4%) yang menyatakan setuju dengan nilai rata-rata 4,1429. Jawaban ini menunjukkan bahwa terlalu banyak perselisihan dengan rekan kerja di tempat kerja.

5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a) Pengujian Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian (Sugiyono, 2018:267). Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam pertanyaan (angket) yang telah disajikan pada responden maka perlu dilakukan uji validitas. Apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid.

Tabel 4.17
Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Item Kuisisioner	Corrected Item-Total Correlation		Valid
			Rhitung	Rtabel	
1.	Pelayanan (X ₁)	P1	.769	0,30	Valid
		P2	.616		Valid
		P3	.796		Valid
		P4	.777		Valid
		P5	.698		Valid
		P6	.524		Valid
		P1	.573		Valid

2.	Etika (X ₂)	P2	.546	0,30	Valid
		P3	.552		Valid
		P4	.697		Valid
		P5	.391		Valid
		P6	.549		Valid
3.	Kualitas Kerja (Z)	P1	.376	0,30	Valid
		P2	.712		Valid
		P3	.515		Valid
		P4	.726		Valid
		P5	.677		Valid
		P6	.677		Valid
4.	Kepuasan Kerj (Y)	P1	.535	0,30	Valid
		P2	.568		Valid
		P3	.690		Valid
		P4	.732		Valid
		P5	.531		Valid
		P6	.556		Valid

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Diperoleh hasil bahwa jumlah sampel penelitian sebanyak $n= 70$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item paa variable Pelayanan (X₁), Etika (X₂), Kualitas Kerja (Z) dan Kepuasan Kerja (Y) telah memenuhi syarat validitas yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$. Oleh sebab itu indicator penelitian tersebut dapat digunakan mengukur variabel penelitian ini dan dapat dinyatakan valid.

b) Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2018:268). Reliabilitas adalah derajat ketetapan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dinyatakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliable atau tidak dengan menggunakan

alpha cronbach. Angket dikatakan reliable jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliable jika sama dengan atau dibawah 0,60.

Reliabilitas dari pertanyaan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistic* yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.18

Uji Reabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
1	Pelayanan (X1)	.878	6
2	Etika (X2)	.786	6
3	Kualitas Kerja (Z)	.824	6
4	Kepuasan Kerja (Y)	.826	6

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronchbach's Alpha* Pelayanan (X1), Etika (X2), Kualitas Kerja (Z) dan Kepuasan Kerja (Y) lebih besar > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden adalah reliabel atau dikatakan handal.

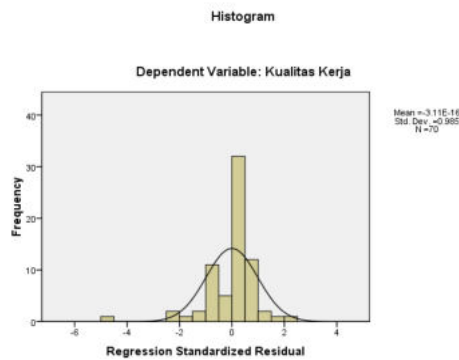
6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Data Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki residual data yang berdistribusi secara normal. Terdapat beberapa teknik pengujian normalitas yang dapat dilakukan yaitu menggunakan pendekatan grafik yang terdiri dari grafik Historgam dan P-P Plot serta pendekatan statistik yaitu Uji Kolgomorov-Smirnov.

1) Pendekatan Grafik

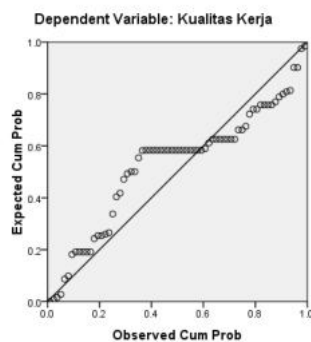
Normalitas data dari hubungan Pelayanan (X1) dan Etika (X2) terhadap Kualitas Kerja (Z) dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas
Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah. Sedangkan Normalitas data dari hubungan Pelayanan (X1) dan Etika (X2) terhadap Kualitas Kerja (Z) dapat dilihat pada grafil P-P Plot berikut:

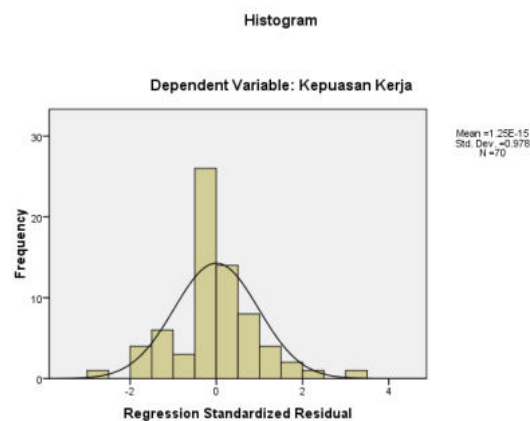
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas
 Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada disekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal. Berdasarkan kedua gambar diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji normalitas data, data untuk variabel kelnacaran berdistribusi secara normal.

Normalitas data dari hubungan Pelayanan (X1) dan Etika (X2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat pada histogram berikut:

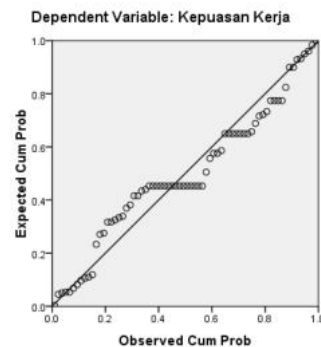


Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas
 Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah. Sedangkan Normalitas data dari

hubungan Pelayanan (X1) dan Etika (X2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dapat dilihat pada grafil P-P Plot berikut

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.5 PP Plot Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada disekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal. Berdasarkan kedua gambar diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji normalitas data, data untuk variabel kelnacaran berdistribusi secara normal.

2) Pendekatan Statistik

Untuk lebih memastikan apakah data disepanjang garis diagonal tersebut berdistribusi normal atau tidak. Maka dilakukan Uji Kolmogorov-Smirnov (1 Sampel KS) yakni dengan melihat data residualnya, apakah distribusi normal atau tidak. Jika nilai Asym sig (2-tailed) > taraf nyata ($\alpha = 0,05$) maka data residualnya berdistribusi normal.

Pedoman pengambilan keputusan dengan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data adalah tidak normal,
- b) Jika nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal

Normalitas data dari hubungan Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) terhadap Kualitas Kerja (Z) dapat dilihat dari uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

Tabel 4.19 Uji normalitas data dari X_1, X_2 , dan Z dengan Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^a	.0000000	.0000000
	.82783707	.82783707
Most Extreme Differences	.120	.120
	.120	.120
	-.114	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.001
Asymp. Sig. (2-tailed)		.269

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Hasil uji Kolmogorov Smirnov pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,269. Nilai signifikan ini dapat dilihat pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada hasil uji Kolmogorov Smirnov. Nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05. Sehingga berdasarkan uji Kolmogorov Smirnov hubungan dari Pelayanan (X_1), Etika

(X₂) terhadap Kualitas Kerja (Z) telah berdistribusi secara normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram P-P Plot dan uji Kolmogorov Smirnov telah menunjukkan bahwa hubungan hubungan dari Pelayanan (X₁), Etika (X₂) terhadap Kualitas Kerja (Z) telah berdistribusi secara normal dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Hasil uji normalitas data dari hubungan Pelayanan (X₁) dan Etika (X₂) terhadap Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.20 Uji normalitas data dari X₁, X₂, dan Z terhadap Y dengan Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^a	.0000000	.0000000
	.82783707	.82783707
Most Extreme Differences	.120	.120
	.120	.120
	-.114	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.001
Asymp. Sig. (2-tailed)		.269

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Hasil uji Kolmogorov Smirnov pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,269. Nilai signifikan ini dapat dilihat pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada hasil uji Kolmogorov Smirnov. Nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05. Sehingga berdasarkan uji Kolmogorov Smirnov hubungan dari Pelayanan (X₁), Etika (X₂) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) telah berdistribusi

secara normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram P-P Plot dan uji Kolmogorov Smirnov telah menunjukkan bahwa hubungan hubungan dari Pelayanan (X_1), Etika (X_2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) telah berdistribusi secara normal dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Sugiyono (2010). “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen).

Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas dari X_1, X_2 , terhadap Z Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan	.524	1.910
Etika	.524	1.910

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja (Z)

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Hasil uji multikolinieritas diatas menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,524 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 1,910 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel Pelayanan (X_1) terbebas dari masalah multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas diatas menunjukkan bahwa variabel Etika (X_2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,524 di mana nilai tersebut lebih

besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 1,910 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel Etika (X_2) terbebas dari masalah multikolineritas.

Uji multikolineritas dari hubungan Pelayanan (X_1), Etika (X_2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) ditunjukkan pada hasil olah SPSS pada Tabel berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolineritas dari X_1, X_2 , dan Z terhadap Y Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan	.128	7.827
Etika	.465	2.151
Kualitas Kerja	.114	8.807

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26.0

Hasil uji multikolineritas diatas menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,128 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 7,827 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel Pelayanan (X_1) terbebas dari masalah multikolineritas.

Hasil uji multikolineritas diatas menunjukkan bahwa variabel Etika (X_2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,465 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 2.151 dimana nilai

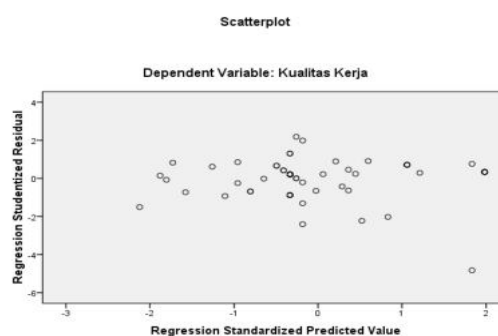
tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel Etika (X_2) terbebas dari masalah multikolineritas.

Hasil uji multikolineritas diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Kerja (Z) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,114 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 1,910 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel Kualitas Kerja (Z) terbebas dari masalah multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik scatterplot. Apabila data yang berbentuk titik-titik tidak membentuk suatu pola dan menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol, maka model regresi tidak terkena heteroskedastisitas.

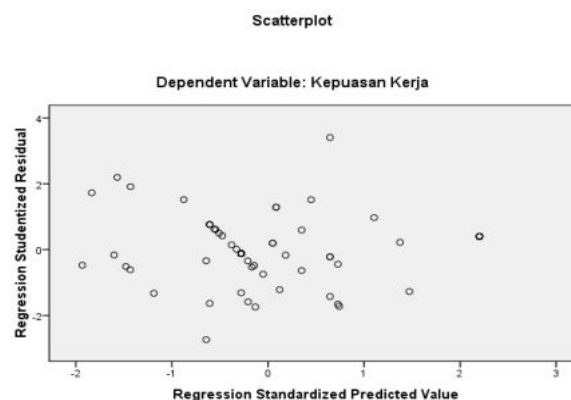
Hasil uji heterokedastisitas data dari hubungan Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan gambar *scatterplot* sebagai berikut:



Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas dari X_1, X_2 , terhadap Z
 Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Gambar *scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik data yang berjumlah 37 buah titik data menyebar secara acak di atas maupun dibawah garis 0 pada sumbu Y, selain itu titik-titik data juga tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dari hubungan Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) terhadap Kualitas Kerja (Z).

Hasil uji heterokedastisitas data dari hubungan Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan gambar *scatterplot* sebagai berikut:



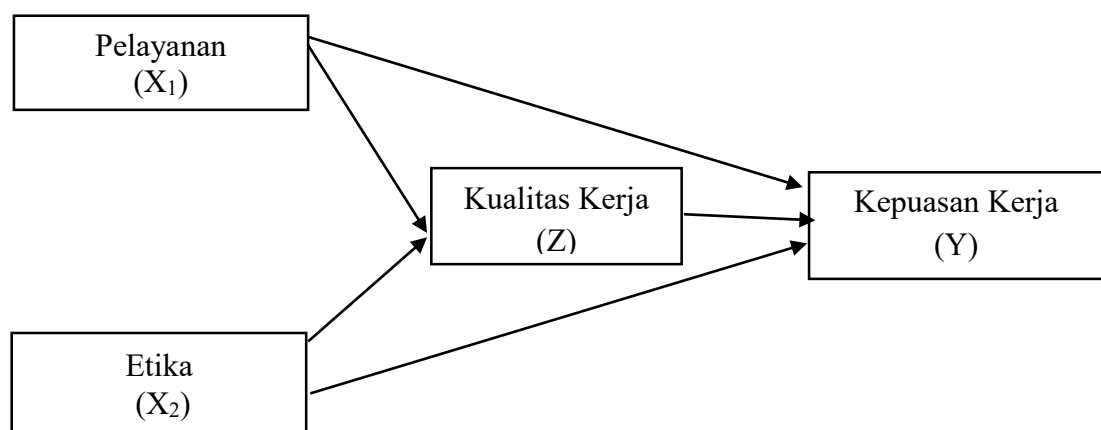
Gambar 4.7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas dari X_1, X_2 , dan Z Terhadap Y
 Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Gambar *scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik data yang berjumlah 44 buah titik data menyebar secara acak di atas maupun dibawah garis 0 pada sumbu Y, selain itu titik-titik data juga tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi

heteroskedastisitas pada model regresi dari hubungan Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) dan Kualitas Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

7. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Ghazali (2015: 139) menjelaskan analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya. Path analysis memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel dan setiap nilai pmenggambarkan jalur dan koefisien jalur. Tujuan dari analisis jalur adalah untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung dari beberapa variabel sebagai variabel penyebab, terhadap beberapa variabel lainnya sebagai variabel akibat Ghazali (2015:140). Model jalur dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 4.8 Model Jalur Penelitian
Sumber: Oleh Penulis (2021)

Berdasarkan gambar model jalur pada gambar di atas diajukan hubungan bahwa Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) memiliki hubungan langsung terhadap Kualitas Kerja (Z), tetapi baik Pelayanan (X_1) dan Etika

(X₂) juga memiliki hubungan tidak langsung melalui Kualitas Kerja (Z) ke Kepuasan Kerja (Y). pengaruh tidak langsung X₁ melalui Z terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta X₁ terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y. Sedangkan pengaruh total yang diberikan X₁ terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung. Begitu juga dengan X₂, pengaruh tidak langsung X₂ melalui Z terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta X₂ terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y. sedangkan pengaruh total yang diberikan X₂ terhadap Y adalah pengaruh langsung X₂ terhadap Y ditambah dengan pengaruh tidak langsung X₂ terhadap Y melalui Z.

a) Analisis Jalur (Persamaan I)

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 5%.

Apabila : $p > 0,05 = H_a$ ditolak atau H_o diterima

$P < 0,05 = H_a$ diterima atau H_o ditolak

**Tabel 4.23 Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.212	1.218		.174	.862
Pelayanan	.790	.055	.820	14.408	.000
Etika	.193	.066	.165	2.907	.005

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas, diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

$$Z = 0,212 + 0,790 X_1 + 0,193 X_2$$

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh hasil berikut ini:

1. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu $14,408 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.
2. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu $2,907 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,005 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.

2) Uji F (Uji Simultan)

Tabel 4.24 Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	446.570	2	223.285	261.534	.000^a
Residual	57.201	68	.854		
Total	503.771	70			

a. Predictors: (Constant), Etika, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.24 diperoleh bahwa nilai F_{hitung} sebesar 261,534 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari $\alpha 0,05$ (5%).

F hitung yang dihasilkan sebesar 261,534 lebih besar daripada F_{tabel} yaitu 2,74 Dengan demikian secara simultan variabel Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) terhadap Kualitas Kerja (Z).

3) Koefisien Determinasi

**Tabel 4.25 Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.942 ^a	.886	.883	.92399	2.251

a. Predictors: (Constant), Etika, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.25, diketahui nilai *Adjusted R Square* adalah 0,883. Nilai tersebut dapat diartikan kemampuan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 0,883. Sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini sebesar 0,117.

b) Analisis Jalur (Persamaan II)

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 5%.

Apabila : $p > 0,05 = H_a$ ditolak atau H_o diterima

$P < 0,05 = H_a$ diterima atau H_o ditolak

**Tabel 4.26 Uji t (Parsial)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.802	1.116		1.615	.111
Pelayanan	.627	.102	.733	6.160	.000
Etika	.818	.064	.793	12.704	.000
Kualitas Kerja	.737	.112	.832	6.589	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh hasil berikut ini:

$$Y = 0,627 X_1 + 0.818 X_2 + 0.737 Z$$

1. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu $6,160 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.
2. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu $12,704 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.
3. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Kualitas Kerja (Z) yaitu $6,589 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Kualitas Kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.

2) Uji F (Uji Simultan)

Tabel 4.27 Uji F ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	348.556	3	116.185	162.165	.000 ^a
	Residual	47.287	67	.716		
	Total	395.843	70			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kerja, Etika, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.27 diperoleh bahwa nilai F_{hitung} sebesar 162,165 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05 (5%). F_{hitung} yang dihasilkan sebesar 162,165 lebih besar daripada F_{tabel} yaitu 2,74 Dengan demikian secara simultan variabel Pelayanan (X_1) dan Etika (X_2) dan Kualitas Kerja (Z) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y).

3) Koefisien Determinasi

Tabel 4.28 Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.938 ^a	.881	.875	.84644	1.645

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kerja, Etika, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil Pengelolaan IBM Statistic SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.28, diketahui nilai *Adjusted R Square* adalah 0,881. Nilai tersebut dapat diartikan kemampuan variabel

bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 0,881. Sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini sebesar 0,119.

8. Uji Mediasi

a) Pengaruh Langsung

Menghitung pengaruh langsung digunakan formula sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kualitas Kerja

a. $X1 \rightarrow Z = 0,790$

2. Pengaruh Etika terhadap Kualitas Kerja

a. $X2 \rightarrow Z = 0,193$

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

a. $X1 \rightarrow Y = 0,627$

4. Pengaruh Etika terhadap Kepuasan Kerja

a. $X2 \rightarrow Y = 0,818$

5. Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja

a. $Z \rightarrow Y = 0,737$

b) Pengaruh Tidak Langsung

Menghitung pengaruh tidak langsung digunakan formula sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja.

a. $X1 \rightarrow Z \rightarrow Y (0,790 \times 0,737) = (0,58223)$

2. Pengaruh Etika terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja

a. $X2 \rightarrow Z \rightarrow Y (0,193 \times 0,737) = (0,142241)$

c) Pengaruh Total

Menghitung pengaruh total digunakan formula sebagai berikut:

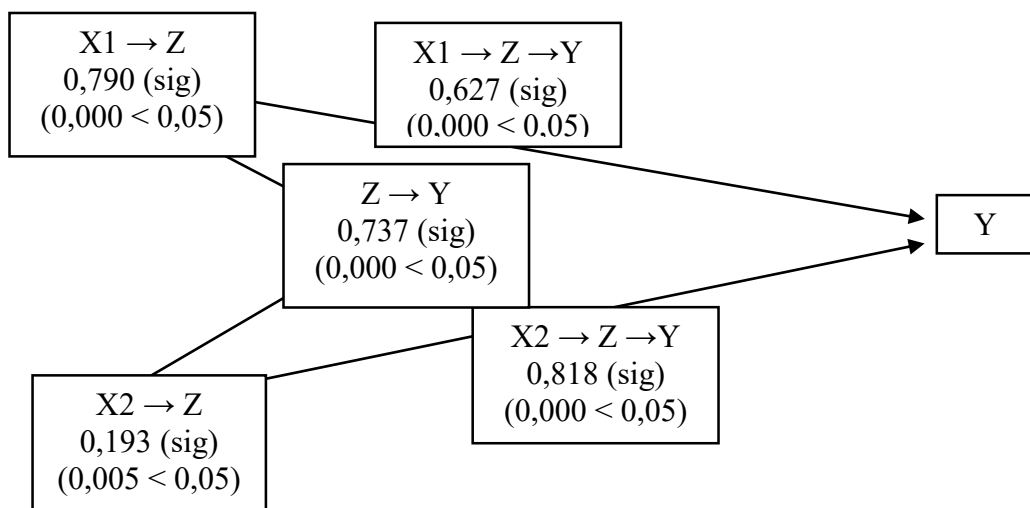
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja.

- a. $X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$ $(0,790 + 0,737) = (1,446)$

2. Pengaruh Etika terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja

- a. $X2 \rightarrow Z \rightarrow Y$ $(0,193 + 0,737) = (0,93)$

Berdasarkan penjelasan diatas dapat digambarkan diagram jalur pada :



Hasil Analisis Jalur

Berdasarkan Gambar diatas

1. Diketahui Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja dan juga Kualitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja maka Kualitas Kerja secara signifikan dalam

memediasi hubungan antara pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja.

2. Diketahui Etika berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja dan juga Kualitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja maka Kualitas Kerja secara signifikan dalam memediasi hubungan antara pengaruh Etika terhadap Kepuasan Kerja.

B. Pembahasan

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $6,160 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap pelayanan, karena keberhasilan seorang karyawan dalam melayani itu di ciptakan dengan kinerja karyawan supaya sampai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Jika karyawan kurang dalam memberikan pelayanan maka sulit bagi perusahaan dapat memperoleh kepuasan dari nasabah. menurut Moenir (2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

2. Etika berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $12,704 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Penelitian Marri et., al. (2012) yang menduga adanya pengaruh etika kerja Islam terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2015) yang beranggapan bahwa etika kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Etika kerja merupakan pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja dapat membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan suatu perbuatan agar dapat mencapai hal yang diinginkan demi kepuasan diri. Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Hasil penelitian Maulida (2018) menyimpulkan bahwa etika kerja secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Maksum (2016) menyimpulkan bahwa variabel etika kerja Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $14,408 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk

Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Pemberian pelayanan secara unggul selalu difokuskan pada harapan nasabah. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini Bank BNI Medan) dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Service Quality adalah metode yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka.

4. Etika berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $2,907 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,005 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Menurut Sukriyanto, (2010) yang menyatakan bahwa etika kerja merupakan suatu semangat kerja yang dimiliki oleh masyarakat untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka. etika kerja menentukan penilaian manusia yang diwujudkan dalam suatu pekerjaan.

Chandra (2017) menyimpulkan bahwa: pengaruh etika kerja terhadap kualitas kerja adalah positif namun signifikan.

5. Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Kualitas Kerja (Z) yaitu, Kualitas Kerja (Z) yaitu $6,589 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Kualitas Kerja sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Kualitas Kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Wibowo (2014:107), dengan usaha memaksimalkan kualitas kehidupan kerja di perusahaan dapat memunculkan peranan para karyawan, untuk perbaikan kinerja dan produktivitas. Selain itu, pemberian kualitas kehidupan kerja yang memadai juga merupakan bentuk penghargaan terhadap kemampuan para karyawan yang memiliki sebuah komitmen pada perusahaan. Mereka akan ditujukan terhadap sumber daya yang dimiliki beserta manajemen perusahaan agar nantinya mengembangkan lingkungan kerja dan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja mereka. Para karyawan yang bekerja menginginkan pekerjaan yang mampu memenuhi kebutuhan materil dan non materil. Bukan hanya pekerjaan yang memberikan penghasilan tetapi juga pekerjaan yang mampu memberikan tambahan ilmu, dan membuat mereka merasa bermakna berada di perusahaan karena telah ikut terlibat memutuskan kebijakan terkait segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

6. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja.

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, komunitas atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pemberian pelayanan secara unggul selalu difokuskan pada harapan nasabah. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini Bank BNI Medan) dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif dari karyawan pekerjaan yang dihadapinya dan terhadap segala sesuatu yang ada hubungannya dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja ini merupakan salah satu unsur yang ada dalam suatu perusahaan agar dapat terciptanya suatu suasana kerja yang sehat. Tanpa adanya kepuasan kerja, karyawan tidak akan bekerja seperti apa yang diharapkan, akibatnya tujuan perusahaan yang telah ditargetkan tidak akan tercapai. Adanya perasaan tidak puas dalam suatu organisasi juga akan menimbulkan banyak konflik dalam perusahaan, sehingga iklim kerja yang sudah tercipta tidak mendukung terlaksananya organisasi kerja yang harmonis dan nyaman.

Menurut Wilson (2012) mutu seorang karyawan atau pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Ketepatan yang dimaksud adalah ketetapan dalam

melaksanakan pekerjaaa, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan kerapian yang dimaksud adalah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

7. Etika berpengaruh positif dan signifikaan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja

Etika merupakan suatu konsepsi mengenai tindakan yang benar dan salah. Erika memberikan panduan apakah suatu perilaku tertentu dapat digolongkan sebagai perilaku yang bermoral atau tidak bermoral. Pemilihan perilaku ke dalam berbagai kategori perilaku etis dan perilaku tidak etis sangat dibutuhkan untuk menjaga dan memelihara kesinambungan organisasi kehidupan dimana pun di dunia ini. Etika sendiri bersumber dari moralitas yang merupakan sistem nilai tentang bagaimana kita harus hidup secara baik sebagai makhluk hidup yang mempunyai akal budi dan fikiran.

Menurut Marcana dalam Hao (2013:11) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien. Kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisien suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan. Hal ini lah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun

kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilaksanakan bersama sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $6,160 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.
2. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $12,704 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.
3. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Pelayanan (X_1) yaitu, Pelayanan (X_1) yaitu $14,408 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.
4. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Etika (X_2) yaitu, Etika (X_2) yaitu $2,907 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Etika sebesar $0,005 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Etika (X_2) berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja (Z) dengan demikian maka hipotesis diterima.

5. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dari Kualitas Kerja (Z) yaitu, Kualitas Kerja (Z) yaitu $6,589 > 1,666$ dan nilai signifikan untuk Pelayanan sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga variabel Kualitas Kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan demikian maka hipotesis diterima.
6. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank BNI Medan dengan nilai $0,58223$
7. Etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kualitas Kerja pada PT Bank BNI Medan dengan nilai $0,142241$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan agar Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan lebih baik dengan menciptakan hubungan yang harmonis, jujur dan sigap dengan adanya pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas akan pelayanan yang telah pegawai berikan.
2. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan lebih meningkatkan sosialisasi berupa etika dan pelayanan terhadap nasabah dan calon

nasabah. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dari PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan akan meningkatkan minat nasabah.

3. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan lebih ditingkatkan lagi kualitas kerja pegawai, sehingga keamanan dan kenyamanan dalam bekerja dapat dirasakan oleh pegawai dan nasabah.
4. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Medan harus selalu berusaha untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui pemberian balas jasa yang adil dan layak, penempatan sesuai dengan keahlian, peralatan yang menunjang pekerjaan, lingkungan kerja yang baik, dan memberikan promosi jabatan, hal tersebut akan memberikan manfaat bagi kelangsungan proses aktivitas bisnis perusahaan.
5. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) agar meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *reward* atau penghargaan seperti bonus liburan bersama pegawai, memberikan pengarahan kepada pegawai dalam hal keramahan dan kesopanan pada saat melayani konsumen.
6. Kepada PT Bank Negara Indonesia (BNI) perlu meningkatkan kemampuan manajerial yaitu etika kerja dan kualitas kerja sehingga kepuasan kerja mengalami peningkatan seiring dengan harapan pimpinan. Selain itu pimpinan perlu mengupayakan penyediaan anggaran yang lebih untuk membina pegawai pegawainya agar mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
7. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain sebelum diteliti agar menjadi variasi dalam penelitian dan sebagai

masuk baru bagi perusahaan yang diteliti terutama pada PT Bank
Negara Indonesia (BNI) Medan

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Ahmad Fauzi. 2016. *Skripsi*. Surakarta : UMS
- Anoraga. 2016. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Bertens, K. 2016 *ETIKA*, Yogyakarta: Kanisius
- Budi Untung, 2016, *Hukum Bisnis Pasar Modal*, Yogyakarta : Andi Offset
- Cascio, W. F. 2015. *Managing Human Resources*. Mc Graw–Hill.
- Durianto, 2017. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Effendi Sofian. 2016. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. Ernawan, E. R. 2016. *Etika Bisnis*. Alfabeta.
- Fandi Tjiptono, 2017, *Pemasaran Jasa, Jawa Timur*: Bayumedia Publishing
- Fandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Fauzi, M. 2011. *Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Garuda Plaza Hotel Medan*. Universitas Sumatera Utara
- Firmayasa, A. 2017. Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala*, 17(1), 65–71.
- Freddy, 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, 23. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

- Handoko, 2017, *Manajemen*; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, BPF E Yogyakarta.
- Handoko, T. H. 2016. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPF E.
- Harsono, T., 2016, *Hubungan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Pokok Biologi Sel Pada Kelas XI IPA SMA Negeri 3 Sibolga T.P 2015/2016*, Jurnal Pelita Pendidikan Vol : 4, No : 1.
- Harsono, J., & Santoso, S. 2016. *Etos Kerja Pengusaha Muslim Perkotaan di Kota Ponorogo*. Jurnal Penelitian Humaniora, 2(1), 115–125.
- Hao, Laoshi, 2013, Skripsi, *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*, Hal. 3
- Hasibuan, J. S. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. Kumpulan Jurnal Dosen Unversitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 3(2).
- Hasibuan, Malayu S.P., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Indrawan, M. I., & Widjanarko, B. (2020). Strategi meningkatkan kompetensi lulusan universitas pembangunan panca budi medan. JEpa, 5(2), 148-155.
- Irawan, Deny dan Japrianto Edwin, 2013. Analisa Pengaru Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai variabel intervening pada Pelanggan restoran por kee Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vo. 1, No. 2,(2013)1-8. Universitas Kristen Petra.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. 2017. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Mathis, R. L., & John, J. H. 2016. *Human Resource Management* (edisi 10). Salemba Empat.
- Mauludin Hanif. 2018. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Merriam-Webster. 2017. *Definition of Edutainment*. Retrieved Maret 2, 2017, from Merriam Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia,

- Parasuraman., 2016., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Pramono, C. (2018). Analisis faktor-faktor harga obligasi perusahaan keuangan di bursa efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ritonga, H. M. (2018). Analisis Kualitas, Desain, Dan Karakteristik Terhadap Produk Jasa Pada Bank Bri Medan. *Jumant*, 7(1), 37-44.
- Robbins, 2017, *Perilaku Organisasi* ed 12,,: Salemba Empat, Jakarta. Rusiadi. 2014. *Metode Penelitian*, Medan. USU Press.
- Siagian, S.P., 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinamo, Jansen. 2017. *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tojib, D., Tsarenko, Y., Hin Ho, T., Tuteja, G., & Rahayu, S. (2022). The Role of Perceived Fit in the Tourist Destination Choice. *Tourism Analysis*, 27(1), 63-76.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja (R. Pers (ed.); Edisi Keem)*. Wilson. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Zulkifli Sultan 2019 Universitas Muslim Indonesia dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada PT Bank Mega Tbk (Persero) Studi Empiris Pada Kantor Cabang Pembantu Makasar Veteran Selatan.