

**PENGARUH *EMPLOYEE JOB SATISFACTION* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP PROFITABILITAS
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
PT. BANK JATIM.Tbk**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Magister Manajemen**



Oleh :

YOGI DWI FINANDA
2015610989

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SURABAYA
2018**

**PENGARUH *EMPLOYEE JOB SATISFACTION* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP PROFITABILITAS
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PT. BANK JATIM.Tbk**

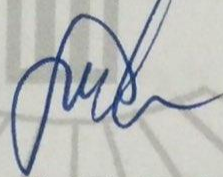
Diajukan oleh :

YOGI DWI FINANDA

2015610989

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 8 Maret 2018



(Dr. Lutfi, SE., M.Fin)
NIP. 36960164

TESIS
**PENGARUH *EMPLOYEE JOB SATISFACTION* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP PROFITABILITAS
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
PT. BANK JATIM.Tbk**

Disusun oleh :

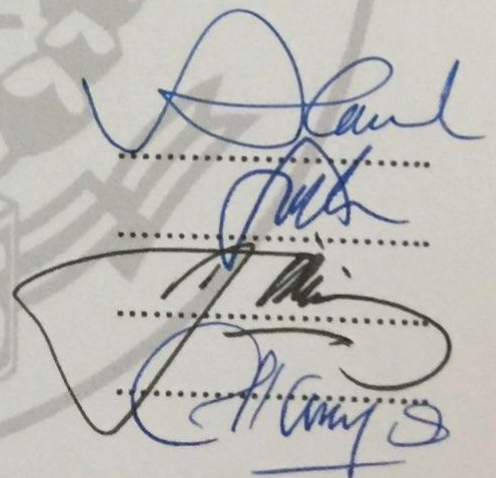
YOGI DWI FINANDA

2015610989

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 28 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : Drs. Ec. Abdul Mongid, MA, Ph.D.
Sekretaris : Dr. Lutfi, SE., M.Fin
Anggota : Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM.
Dr. Dra. Ec. Sri Haryati, MM.



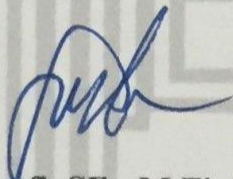
Handwritten signatures of the examination committee members, including the Chairman, Secretary, and members, positioned to the right of the printed names.

PENGESAHAN TESIS

Nama : Yogi Dwi Finanda
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 17 Mei 1990
N.I.M : 2015610989
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)
J u d u l : Pengaruh *Employee Job Satisfaction* dan *Service Quality*
terhadap Profitabilitas dengan *Customer Satisfaction*
Sebagai Variabel Intervening PT. Bank Jatim.Tbk

Disetujui dan diterima baik oleh :

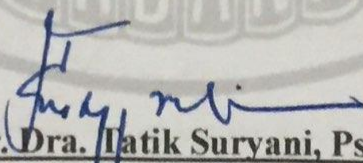
Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 Februari 2018



(Dr. Lutfi, SE., M.Fin)

NIP. 36960164

Tanggal : 28 Februari 2018



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM.)

NIP. 36910088

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dengan upaya dan kemampuan yang ada dapat menyelesaikan penulisan proposal tesis dengan judul “Pengaruh *Employee Job Satisfaction* dan *Service Quality* terhadap Profitabilitas dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening PT. Bank Jatim.Tbk” ini sebagaimana yang penulis harapkan. Pada kesempatan yang baik ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran demi kelancaran penulisan tesis ini, antara lain kepada:

1. Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya dan Dosen Pembimbing.
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Basuki Rachmat, SE. MM. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang membantu terselesainya penulisan ini.
6. Seluruh civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa didalam menyusun proposal tesis ini masih banyak kekurangan mengingat penulis sebagai manusia biasa yang mempunyai kemampuan terbatas. Oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dan berguna bagi pembaca demi kesempurnaan tesis ini akan selalu penulis terima dengan senang hati. Oleh sebab itu atas perhatian pembaca, penulis mengucapkan terima kasih.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 28 Februari 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	30
2.3 Hubungan Antar Variabel	46
2.4 Kerangka Pemikiran.....	50
2.5 Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	53
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
3.3 Identifikasi Variabel.....	54
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample	55
3.6 Instrumen Penelitian.....	56

3.7	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	57
3.8	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	58
3.9	Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	63
4.2	Deskripsi Subyek Penelitian	65
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.4	Hasil Penelitian	74
4.5	Pembahasan.....	80
4.6	Implikasi Hasil Penelitian	84
BAB V PENUTUP		
5.1	Penutup.....	86
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	86
5.3	Saran.....	87
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perbandingan ROA dan ROE Bank Tahun 2016	06
Tabel 2.1 : Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 : Tabel Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	56
Tabel 3.2 : Tabel Interval Jawaban Kuesioner	58
Tabel 4.1 : Hasil Pengujian Validitas	65
Tabel 4.2 : Hasil Pengujian Reliabilitas	66
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi/Unit	68
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	69
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Terhadap <i>Employee Job Satisfaction</i>	70
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Terhadap <i>Service Quality</i>	71
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Terhadap <i>Profitabilitas</i>	74
Tabel 4.11 : Tabel Perbandingan ROA dan ROE PT. Bank Jatim.Tbk	75
Tabel 4.12 : Tabel Uji One Sample Kolmogorof Smirnof	75
Tabel 4.13 : Tabel Uji Multikoninieritas	76
Tabel 4.14 : Hasil Analisis Regresi (Variabel X ke Variabel Y)	77
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Regresi (Variabel X ke Variabel Z)	79
Tabel 4.16 : Hasil Uji <i>Path Analysis</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran

50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Output Analisis Deskriptif
- Lampiran 3 : Output Uji Validitas
- Lampiran 4 : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Output Uji Linier Berganda



ABSTRACT

This research aimed to examine the influence of employee job satisfaction and service quality on profitability in PT. Bank Jatim, in which customer satisfaction was the intervening variable. According to literature review, the hypothesis of the research stated that employee job satisfaction and service quality influenced the profitability of the Bank and customer satisfaction as intervening variable proved to affect the relationship between independent variable and dependent variable. The data of the research were collected by using questionnaire from respondents that consisted of 92 permanent employees of PT. Bank Jatim in Gresik City. The technique of hypothesis testing was performed by using Multiple Regression Analysis (MRA) and Path Analysis using SPSS 24 statistical application. The findings of the research indicated that employee job satisfaction and service quality have positive effect to profitability and customer satisfaction was shown as intervening variable. Specifically, this research found that employee satisfaction and service quality will improve the profitability of the company.

Keywords: *job satisfaction, service quality, customer satisfaction, profitability*

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja karyawan, dan kualitas pelayanan terhadap profitabilitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Bank Jatim.Tbk. Menurut kajian pustaka, hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dan kualitas pelayanan mempengaruhi profitabilitas Bank dan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terbukti mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dari responden yang terdiri dari 92 karyawan tetap PT. Bank Jatim.Tbk di Kota Gresik. Teknik pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda (MRA) dan Analisis Jalur dengan aplikasi statistik SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap profitabilitas dan kepuasan pelanggan ditunjukkan sebagai variabel intervening. Secara khusus, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dan kualitas pelayanan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Keywords: *job satisfaction, service quality, customer satisfaction, profitability*