

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang membahas topik yang hampir sama dan saling berhubungan. Berikut adalah hasil dari penelitian – penelitian terdahulu.

2.1.1. Al-Hawari dan Ward (2006)

Al-hawari dan Ward (2006) mengkaji hubungan persepsi kualitas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah dan kinerja keuangan dari Bank di Australia. Peneliti memilih kepuasan karyawan sebagai variabel bebas dan kinerja keuangan sebagai variabel tergantung, namun peneliti menemukan fakta bahwa kualitas pelayanan tidak dapat secara langsung mempengaruhi kinerja keuangan dari perusahaan, maka dari itu terdapat hubungan yang positif bahwa kepuasan nasabah dapat menghubungkan kedua variabel tersebut. Penelitian ini dilakukan di Bank di Australia dan yang menjadi sample yaitu Bank Queensland yang merupakan salah satu Bank terbesar di Australia. Metode pengumpulan data berupa survey kuantitatif dengan 35 responden. Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner yang terdiri atas kepuasan atas Kualitas Pelayanan (ATM, *Telepon Banking*, *Internet Banking*, Harga dan Produk Utama), Kepuasan Nasabah dan Kinerja

Keuangan. Metode analisis data yang digunakan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dengan bantuan software AMOS 5.

Al-hawari dan Ward (2006) memberikan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan Bank di Australia, namun Penelitian ini juga memberikan hasil bahwa Kepuasan Pelayanan tidak terbukti mempengaruhi Kinerja Keuangan dari Bank di Australia.

Terdapat beberapa persamaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu kedua penelitian menggunakan variabel yang diteliti sama yaitu Profitabilitas atau Kinerja Keuangan sebagai variabel dependent, Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penambahan variabel *employee job satisfaction* sebagai variabel independent dan sampel yang diteliti berada di Negara Indonesia karena perbedaan budaya, sosial, tingkat penghasilan dan tingkat pendidikan akan mempengaruhi hasil dari sebuah penelitian.

2.1.2. Yee, Yeung dan Cheng (2008)

Yee et.al (2008) meneliti tentang hubungan antara *employee satisfaction, service quality, customer satisfaction* dan *firm profitability*". Dengan Variabel bebas adalah *Employee Satisfaction*, Variabel tergantung yaitu *Firm Profitabilitas* dan Variabel mediasi yaitu *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*. Yee et al

meneliti keempat hubungan variabel tersebut dengan meneliti 206 toko di Hongkong, antara lain *Agency Service, Beauty care service, Catering, Fashion Retailing, Optical Services, Retailing of health care products, Retailing of valuable products*, dan lainnya. Dalam penelitian ini, Yee et al menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dua arah yaitu kuesioner karyawan dan kuesioner bagi konsumen, dengan skala likert 1-7. Metode analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan bantuan software AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel *employee satisfaction* terhadap *service quality* dan *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* selanjutnya mempengaruhi *Firm Profitability*.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu. yaitu terdapat kesamaan topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti sama yaitu Kinerja Keuangan atau Profitabilitas Perusahaan sebagai variabel tergantung, Kepuasan Karyawan sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat perbedaan sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan karyawan dan pelanggan di toko di Hongkong namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan di PT. Bank Jatim.Tbk.

2.1.3. Chi dan Gursoy (2009)

Chi dan Gursoy (2009) meneliti hubungan antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan yang selanjutnya dapat mempengaruhi kinerja keuangan dari sebuah perusahaan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah Kepuasan karyawan, Kinerja Keuangan sebagai variabel tergantung dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini dilakukan di Amerika Serikat dan yang menjadi responden adalah 2.500 karyawan hotel bintang 3 dan bintang 4 dan 3.346 pelanggan. Untuk mendapatkan data peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dengan bantuan software LISREL8.

Chi dan Gursoy (2009) memberikan hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja keuangan hotel, kepuasan karyawan terhadap kepuasan pelanggan hotel dan kepuasan karyawan memiliki hubungan yang tidak langsung dengan kinerja keuangan, namun tidak dapat dibuktikan bahwa secara temporer kepuasan karyawan berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan hotel. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan secara tidak langsung dan harus melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat kesamaan topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang

diteliti sama yaitu Kinerja Keuangan atau Profitabilitas Perusahaan sebagai variabel dependent, Kepuasan Karyawan sebagai variabel independent, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat perbedaan sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan karyawan dan pelanggan di hotel di Amerika Serikat namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan di PT. Bank Jatim.Tbk dan terdapat tambahan variabel independent berupa kualitas pelayanan atau sering disebut *Service Quality*.

2.1.4. Mosahab, Mahamad, dan Ramayah (2010)

Mosahab et al. (2010) meneliti tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah yang merupakan nasabah dari Bank Sepah, Malaysia yang bercabang di Tehran, Iran. Kualitas pelayanan menjadi variabel bebas, sedangkan loyalitas nasabah menjadi variabel tergantung dan Kepuasan Nasabah merupakan variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di Tehran, Iran. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian dengan responden nasabah Bank Sepah di Tehran. Dengan penyebaran kuesioner sebesar 250 kuesioner yang harus diisi oleh nasabah, namun hanya 147 kuesioner yang terkumpul dan dapat dianalisis. Metode analisis dari penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan bantuan SPSS sebagai Software analisis data.

Mosahab et al. (2009) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah dari Bank Sepah. Kepuasan nasabah tersebut juga berpengaruh terhadap loyalitas dari nasabah Bank Sepah.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti sama yaitu kepuasan nasabah yang menjadi variabel intervening dan Kualitas Pelayanan yang menjadi variabel bebas.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat perbedaan dalam penambahan variabel *employee job satisfaction* sebagai variabel independent dan sample yang diteliti berada di Negara Indonesia karena perbedaan budaya, sosial, tingkat penghasilan dan tingkat pendidikan akan mempengaruhi hasil dari sebuah penelitian.

2.1.5. Devie, Josua Tarigan dan Deborah Christine Widjaja (2011)

Devie et al (2011) meneliti pengaruh kepuasan pegawai terhadap profitabilitas restoran dan cafe. Penelitian ini menggunakan variabel Kepuasan Karyawan sebagai variabel bebas serta profitabilitas sebagai variabel tergantung, sedangkan variabel intervening berupa Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Surabaya, Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai instrument penelitian dengan bentuk kuesioner, 794 kuesioner ini diisi oleh karyawan dan pelanggan di 55 restaurant di Surabaya. Metode analisis data yang digunakan menggunakan PLS (Partial Least Square).

Devie et al (2011) memberikan hasil bahwa dari 6 hipotesis yang diajukan oleh peneliti terdapat 4 buah hipotesis yang terbukti berpengaruh yaitu Kepuasan Karyawan mempengaruhi *service quality*, Kepuasan Karyawan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Profitabilitas. Sedangkan terdapat 2 buah hipotesis yang tidak terbukti berpengaruh yaitu Kepuasan Karyawan dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas dari restaurant.

Terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terkait topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti sama yaitu Profitabilitas sebagai variabel tergantung, Kepuasan Karyawan sebagai variabel independent, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu dalam hal sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan karyawan dan pelanggan di 55 restaurant di Surabaya namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan di PT. Bank Jatim.Tbk

2.1.6. Naseem, Sheikh dan Malik (2011)

Naseem et al. (2011) meneliti pengaruh kepuasan kepegawai terhadap keberhasilan organisasi dengan menggunakan variabel *employee satisfaction* sebagai variabel bebas dan *customer satisfaction* sebagai variabel tergantung. Penelitian ini dilakukan di 12 hotel yang terkenal di kota besar di Pakistan, dengan menyebar kuesioner sejumlah 150 kuesioner dari pelanggan dan 25 kuesioner dari pegawai

hotel. Metode analisis data yang digunakan menggunakan PCA (*Principal Component Analysis*) dengan program SPSS. Naseem et al. (2011) memberikan bukti bahwa *employee satisfaction* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Terdapat hubungan positif antara *Employee satisfaction* dan Produktifitas hotel dan kualitas bekerja.

Terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu terkait dengan topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti Kepuasan Karyawan sebagai variabel independent yang berpengaruh dengan Kepuasan Pelanggan.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terkait dengan sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan karyawan dan pelanggan dari di 12 hotel di Pakistan namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan di PT. Bank Jatim.Tbk.

2.1.7. Aarti, Chowdhary, Chahal (2013)

Aarti et al (2013) meneliti pengaruh kepuasa pegawai terhadap kinerja pegawai dan komitmen organisasi. Variabel yang diteliti terdiri atas *Nature Job, Salary and Incentive, Work Environment, Performance Appraisal Technique, Working Hours, Work related Training on job, Relation owith colleagues and other subordinate staff, frequent transfer* dan *Opinion on Grievance handling and safety provisions* sebagai variabel independent dan *Job Satisfaction* sebagai varibael dependent. Peneliti menggunakan variabel dimensi yang berkontribusi kepuasan karyawan di

Bank Canara, New Delhi, India. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert* yang dibagikan ke 120 karyawan Bank Canara, New Delhi, India. Responden juga dibedakan dengan usia, bagian/divisi dan jenis kelamin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Persentase yang membandingkan dua jenis data atau lebih dan membuat hubungan dari data – data tersebut. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *employee performance* dan *Organizational commitment*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terkait topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti Kepuasan Karyawan dan instrument penelitian yaitu kuesioner.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terkait dengan metode penelitian. Jika penelitian terdahulu menggunakan Analisa Persentase dalam membandingkan dua jenis data atau lebih dan membuat hubungan dari data – data yang diperoleh dari kuesioner, namun di penelitian sekarang lebih menekankan hubungan *employee job satisfaction* terhadap *customer satisfaction* dan *profitabilitas*.

2.1.8. Alqeed (2013)

Alqeed meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas bisnis di Royal Jordania Airlines. Variabel kualitas layanan sebagai variabel bebas, Profitabilitas bisnis sebagai variabel terikat dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan perusahaan

penerbangan Royal Airlines dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner dengan 120 Pelanggan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Alqeed (2013) mendapatkan hasil bahwa Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas dari Royal Jordania Airlines, serta kualitas pelayanan mempengaruhi profitabilitas dari Royal Jordania Airlines.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terkait topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, Profitabilitas sebagai variabel terikat dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terkait sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan pelanggan Royal Jordania Airlines, namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan di PT. Bank Jatim.Tbk .

2.1.9. Dorothea Wahyu Ariani (2015)

Dorothea Wahyu Ariani (2015) meneliti hubungan antara kepuasan pegawai dan kualitas layanan dengan menggunakan Variabel *Employee Satisfaction* sebagai variabel bebas dan *Service Quality* sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di 3 (Tiga) Rumah sakit yang berada di Jawa Tengah, Indonesia dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 134 Karyawan dan 134 Pelanggan dalam pembagian kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian

ini adalah Regresi Linier Berganda. Dorothea Wahyu Ariani (2015) mendapatkan hasil bahwa Kepuasan karyawan tidak memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terkait topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti Kepuasan Karyawan sebagai variabel bebas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terkait sampel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu menggunakan karyawan yang bekerja di 3 (Tiga) Rumah sakit yang berada di Jawa Tengah, Indonesia namun penelitian sekarang dilakukan di sektor perbankan, dengan sampel penelitian Karyawan dan Nasabah di PT. Bank Jatim.Tbk .

2.1.10. Goyit dan Nmadu (2016)

Goyit & Nmadu (2016) meneliti hubungan antara kualitas pelayanan investasi terhadap *Volume of Deposit*, *Turnover* dan profitabilitas dari Bank Nigeria. Penelitian ini menggunakan Variabel *Investment Service Quality* sebagai variabel bebas dan *Volume of Deposit*, *Turnover* dan Profitabilitas sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di 5 Bank di Nigeria, Afrika Barat dengan menggunakan data sekunder Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Regresi OLS (*Ordinary Least Squares*). Goyit & Nmadu (2016) mendapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara volume Deposito dan investasi pada kualitas layanan oleh bank di Nigeria, tidak ada hubungan yang signifikan antara investasi

dalam kualitas layanan dan volume omset oleh bank, tidak ada hubungan yang signifikan antara investasi terhadap kualitas layanan bank dan profitabilitas bank di Nigeria dan tidak adanya hubungan yang kuat antara peningkatan kualitas layanan dan profitabilitas di sektor perbankan Nigeria

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terkait topik yang diambil peneliti yang menjadikan variabel yang diteliti Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas dan Profitabilitas sebagai variabel terikat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terkait variabel terikat. Penelitian terdahulu menggunakan variabel terikat, profitabilitas, *turnover* dan volume simpanan, sedang penelitian ini hanya menggunakan variabel profitabilitas saja. Selain itu, penelitian ini memasukkan variabel *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*.

Tabel 2.1 berikut ini menyajikan topik, variabel, dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Tabel ini juga meringkaskan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
1.	Al-Hawari dan Ward (2006)	<i>The Effect of Automated Service quality on Australian Banks' mediating role of customer satisfaction</i>	<i>Service Quality</i> dan kepuasan karyawan sebagai variabel independent dan kinerja keuangan sebagai variabel dependent	SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	Kepuasan Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan, namun Penelitian ini juga memberikan hasil bahwa Kepuasan Pelayanan tidak terbukti mempengaruhi Kinerja Keuangan
2.	Yee et al (2008)	<i>The Impact of Employee Satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries</i>	Variabel Independent adalah <i>Employee Satisfaction</i> , Variabel Dependent yaitu <i>Firm Profitabilitas</i> dan Variabel Moderating yaitu <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>Employee Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> yang selanjutnya mempengaruhi <i>Firm Profitability</i> tanpa melalui <i>Service Quality</i> maupun melalui <i>Service Quality</i> .

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
3.	Chi dan Gursoy (2009)	<i>Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and Financial Performance: An empirical examination</i>	Variabel Independent dari penelitian ini adalah Kepuasan karyawan, Kinerja Keuangan sebagai variabel dependent dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	Terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja keuangan hotel, kepuasan karyawan terhadap kepuasan pelanggan hotel dan kepuasan karyawan memiliki hubungan yang tidak langsung dengan kinerja keuangan, namun tidak dapat dibuktikan bahwa secara temporer kepuasan karyawan berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan hotel, hal ini membuktikan bahwa kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan secara tidak langsung dan harus melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
4.	Mosahab et al. (2010)	<i>Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation</i>	<i>Perceived Service Quality, Customer Satisfaction</i> sebagai variabel independen dan <i>Customer Loyalty</i> sebagai variabel dependent	<i>Multiple Regression Analyze</i>	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah dari Bank, Kepuasan nasabah tersebut juga berpengaruh terhadap loyalitas dari nasabah Bank.
5.	Josua Tarigan dan Deborah Christine Widjaja (2011)	<i>The Impact of Employee Satisfaction on Profitability of Restaurants And Cafes: A Research in Surabaya, Indonesia</i>	Kepuasan Karyawan dan Kualitas pelayanan sebagai variabel independen, profitabilitas sebagai variabel dependen, dan Kepuasan Pelanggan sebagai intervening	<i>Partial Least Square</i>	Kepuasan Karyawan dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas
6.	Naseem et al. (2011)	<i>Impact of Employee Satisfaction on Success of Organization: Relation Customer Experience and Employee Satisfaction</i>	<i>Employee satisfaction</i> sebagai variabel independent dan <i>customer satisfaction</i> sebagai variabel dependent	<i>Partial Least Square</i>	<i>Employee satisfaction</i> berpengaruh terhadap customer satisfaction dan tidak hanya itu setelah melakukan penelitian ini penulis juga mendapatkan fakta bahwa adanya hubungan positif antara <i>Employee satisfaction</i> dan Produktifitas hotel dan kualitas bekerja

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
7.	Aarti et al (2013)	<i>Job Satisfaction Among Bank Employee:An Analysis Of The Contributing Variable Towards Job Satisfaction</i>	<i>Nature Job, Salary and Incentive, Work Environment, Performance Appraisal Technique, Working Hours, Work related Training on job, Relation owith colleagues and other subordinate staff, Frequent transfer dan Opinion on Grievance handling and safety provisions sebagai variabel independent dan job satisfaction sebagai variabel dependent</i>	<i>Percentage Analyze</i>	<i>Job Satisfaction berpengaruh terhadap employee performance dan Organizational commitment</i>
8.	Alqeed (2013)	<i>Service Quality Relationship with Customer Satisfaction and Business Profitability (A Case Study of Royal Jordanian)</i>	Variabel kualitas layanan sebagai variabel bebas, Profitabilitas bisnis sebagai variabel terikat dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening	Regresi Linier Berganda	Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas dari Royal Jordania Airlines, serta kualitas pelayanan mempengaruhi profitabilitas dari Royal Jordania Airlines.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
9.	Dorothea Wahyu Ariani (2015)	<i>Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?</i>	<i>Employee Satisfaction</i> sebagai variabel independent dan <i>Service Quality</i> sebagai variabel dependent	<i>Multiple Regression Analyze</i>	Kepuasan karyawan tidak pengaruh dengan kualitas pelayanan, sehingga tidak juga memperikan pengaruh ke Kepuasan Pelanggan.
10.	Goyit & Nmadu (2016)	<i>Service Quality and Profitability of Banks: A Study of Selected Nigerian Bank</i>	Variabel <i>Investment Service Quality</i> sebagai variabel bebas dan <i>Volume of Deposit, Turnover</i> dan <i>Profitabilitas</i> sebagai variabel terikat	Regresi OLS (<i>Ordinary Least Squares</i>).	Tidak ada hubungan yang signifikan antara volume Deposito dan investasi pada kualitas layanan oleh bank di Nigeria, ada tidak ada hubungan yang signifikan antara investasi dalam kualitas layanan dan volume omset oleh bank, tidak ada hubungan yang signifikan antara investasi terhadap kualitas layanan bank dan profitabilitas bank di Nigeria dan Tidak adanya hubungan peningkatan kualitas layanan dan profitabilitas di sektor perbankan Nigeria

2.2 Landasan Teori

Setelah mengkaji berbagai penelitian terdahulu, bagian ini menguraikan berbagai teori yang terkait dengan variabel penelitian.

2.2.1 Profitabilitas

Profitabilitas merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari hasil proses yang dilakukan. Komponen profitabilitas merepresentasi perspektif *financial perspective* (perspektif keuangan) karena perspektif ini adalah perspektif yang didorong oleh perspektif sebelumnya yaitu *customer perspective*. Oleh karena itu, apabila keberhasilan komponen kepuasan konsumen telah tercapai, tentu akan menciptakan keberhasilan bagi komponen profitabilitas juga. Seresponden nasabah yang puas tentu akan menggunakan produk atau jasa yang sama lagi dan juga mempromosikan ke pihak lain sehingga akan meningkatkan profitabilitas dari perusahaan tersebut.

Dalam suatu perusahaan, kinerja keuangan merupakan hal yang paling utama dalam penilaian bagi manajemen dan investor, perolehan laba adalah tolak ukur dari perolehan dalam suatu kinerja dalam satu tahun berjalan. Hal ini dapat memberikan pandangan investor dalam menempatkan dananya ke perusahaan, semua tercermin dalam rasio – rasio dalam laporan keuangan perusahaan atau lebih tepatnya rasio profitabilitas.

Untuk mengukur profitabilitas suatu Bank, biasanya menggunakan dua rasio yang paling utama, adalah Rasio ROA (*Return on Equity*) dan Rasio ROE

(*Return on Assets*). Kedua rasio tersebut mampu memberikan pandangan kepada manajemen maupun investor dalam pencapaian laba yang maksimal. Semakin tinggi nilai rasio tersebut maka semakin baik kinerja suatu Bank. Menurut Selamet Riyadi (2006:187) cara menghitung rasio ROA adalah membandingkan Laba dengan total aset Bank dan dikalikan dengan 100%, sedangkan untuk menghitung rasio ROE adalah membandingkan Laba dengan Modal dan dikalikan 100%. Kedua rasio ini memiliki nilai persen (%), semakin tinggi laba maka semakin tinggi juga nilai rasio tersebut, hal ini berarti Bank memiliki kemampuan yang besar untuk menghasilkan laba dengan Modal atau Aset yang dimilikinya.

a. ROA (*Return of Asset*)

ROA atau *return of asset* adalah sebuah salah satu rasio keuangan untuk mengukur profitabilitas dari suatu perusahaan, dengan rasio ini perusahaan dapat mengukur kekuatan perusahaan dalam hal menghasilkan laba perusahaan pada tingkat penghasilan atau pendapatan perusahaan, harta atau aset perusahaan dan modal saham yang spesifik.

Menurut Mardiyanto (2009), ROA merupakan rasio yang dipakai oleh suatu perusahaan dalam rangka mengukur kekuatan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan atau laba yang bersumber dari investasi aset perusahaan. Semakin tinggi nilai ROA dari suatu perusahaan maka semakin besar juga tingkat keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan tersebut. Adapun rumus dalam menghitung ROA dalam perbankan adalah

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Rata-rata Total Aset}} \times 100\%$$

b. ROE (*Return of Equity*)

ROE atau *Return of Equity* adalah salah satu rasio keuangan untuk mengukur profitabilitas dari suatu perusahaan, dengan rasio ini perusahaan dapat mengukur kekuatan dalam hal menghasilkan laba perusahaan pada tingkat penghasilan atau pendapatan perusahaan dengan penggunaan modal sendiri. ROE ini sendiri dapat dipengaruhi oleh ukuran perusahaan, perusahaan yang besar cenderung memiliki modal yang besar pula, sedangkan perusahaan kecil cenderung memiliki modal yang kecil. Menurut Gibson (2001) ROE dapat mengukur tingkat pengembalian investasi modal saham biasa pemegang saham. Adapun rumus dalam menghitung ROE perbankan adalah

$$\text{Return On Equity (ROE)} = \frac{\text{laba bersih setelah pajak}}{\text{total ekuitas}} \times 100\%$$

Rasio ROA dan ROE dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu besarnya Dana Pihak Ketiga (DPK), Dana Pihak Kedua, Modal, Kredit yang diberikan, GWM (Giro Wajib Minimum), LDR (Loan to Deposit Ratio), BMPK (Batas Maksimal Pemberian Kredit), NIM (Net Interest margin), Posisi Devisa

Neto (PDN), BOPO (Biaya Operasional yang dibanding dengan pendapatan operasional), NPL (Non Performing Loan), CAR (Capital Adequency Ratio), Total aset Bank, BI Rate, Inflasi, Fee Income, Kurs Mata Uang Asing, Jumlah Karyawan, dll.

c. NIM (*Net Income Margin*)

NIM atau *Net Income Margin* adalah salah satu rasio keuangan untuk mengukur profitabilitas dari suatu perbankan yang mengukur kemampuan Bank dalam mengelola aktiva produktifnya untuk menghasilkan pendapatan bunga bersih. Pendapatan bunga bersih merupakan perbedaan antara bunga pendapatan kredit yang dihasilkan oleh suatu Bank dengan nilai bunga yang dibayarkan kepada nasabah (Tabungan, Giro dan Deposito). Adapun rumus dalam menghitung NIM perbankan adalah

$$\text{NIM} = \frac{\text{Pendapatan Bunga}}{\text{Rata-rata Aktiva Produktif}} \times 100\%$$

2.2.2 *Employee Job Satisfaction*

Kepuasan kerja karyawan merupakan bentuk perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh

seresponden karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

Menurut Suwarno dan Donni Juni Priansa (2011: 263), kepuasan kerja adalah Cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2011: 501) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan karyawan mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja.

Hani T Handoko (2000: 193) mengemukakan pendapat bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara yang diperoleh (*Perceived*) dengan yang diharapkan (*Expected*).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah Cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian responden lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa responden yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan responden terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja.

Menurut Veithzal Rivai & Sagala Jauvani (2010: 856-857), pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu:

1) Teori ketidaksesuaian (Discrepancy theory)

Teori ini mengukur kepuasan kerja karyawan dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya didapatkan (*Expected*) dengan kenyataan yang dirasakan pada saat mendapatkannya (*Perceived*). Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka responden akan menjadi lebih puas, sehingga terdapat *discrepancy*, namun merupakan *discrepancy* yang berbentuk positif. Kepuasan kerja karyawan tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2) Teori keadilan (Equity theory)

Teori ini mengemukakan bahwa responden akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap responden akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil responden lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bias menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

3) Teori dua faktor (Two factor theory)

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

Dissatisfies (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji atau upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Dalam suatu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Pendapat lain mengenai teori kepuasan kerja dijelaskan menurut Wibowo (2011: 503) sebagai berikut:

a) *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

b) *Value Theory*

Konsep teori kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak responden

menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kepuasan kerja pada dasarnya hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasan terhadap kepuasannya tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan karyawan atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka karyawan akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

A. A. Anwar Prabu (2004: 120) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

- a) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

- b) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Karyawan satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. Menurut Susilo Martoyo (2007: 156) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

- a) Tingkat absensi karyawan
- b) Perputaran (turnover) tenaga kerja
- c) Semangat kerja
- d) Keluhan-keluhan
- e) Masalah-masalah personalia yang vital lainnya

Tingkat absensi karyawan dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila karyawan tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi malas berangkat ke kantor sehingga tingkat absensi menjadi tinggi. Karyawan kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya hasil kerja menjadi tidak maksimal. Berawal dari melakukan pekerjaan yang kurang semangat Kemudian malas berangkat ke kantor pada akhirnya hal tersebut dapat menjadikan karyawan berkeinginan untuk pindah kerja.

Sedangkan menurut pendapat Gilmer (1961) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

- a) Kesempatan untuk maju.
- b) Keamanan kerja.
- c) Gaji.
- d) Manajemen kerja.
- e) Kondisi kerja.
- f) Pengawasan (supervisi).
- g) Faktor intrinsik dari pekerjaan.
- h) Komunikasi.
- i) Aspek sosial dalam pekerjaan.
- j) Fasilitas.

Keinginan dan motivasi karyawan bersumber dari berbagai macam dorongan baik dari dalam maupun dari luar. Agar lebih mengerti alasan karyawan bertindak dalam mencapai tujuannya terdapat banyak factor yang mempengaruhi perilakunya. Semua faktor-faktor tersebut tidak seluruhnya mempengaruhi setiap individu, tetapi dapat pula hanya sebagian dan intensitasnya dalam setiap individu juga berbeda-beda.

Pendapat lain dikemukakan oleh Brown & Ghiselli (1995), bahwa ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu:

- a) Kedudukan Umumnya manusia beranggapan bahwa karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang memengaruhi kepuasan kerja.

- b) Pangkat Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada responden yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.
- c) Jaminan finansial dan sosial Finansial dan jaminan social kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
- d) Mutu pengawasan Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Seresponden karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Apabila yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataannya yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Kraut (1975) mendefinisikan kepuasan kerja yaitu Perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Abraham (2012) dan Celik (2011) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja menggambarkan sejauh mana seresponden karyawan menyukai dan mencintai pekerjaannya dan menciptakan sikap yang

positif terhadap pekerjaan tersebut. *Job satisfaction* memiliki indikator sejumlah 5 dimensi. Hal ini telah dikemukakan oleh Smith *et al.* (1969) indikator tersebut biasanya disebut *Job Descriptive Index* (Rast and Tourani, 2012). Indikator-indikator *Job Descriptive Index* tersebut antara lain:

a. Pay

Sistem pembayaran gaji, bonus dan intensif yang diyakini adil dan sesuai dengan harapan serta telah sesuai dengan standard dari setiap individu yang bekerja.

b. Promotion

Peluang kenaikan pangkat karyawan sampai tingkat hirarki tertentu dalam sebuah organisasi.

c. Supervision

Bentuk gaya kepemimpinan dari supervisor atau pimpinan dari sebuah organisasi.

d. Co-workers

Rekan atau teman kerja yang mendukung dan memotivasi dalam bekerja.

e. Work itself

Sifat dari pekerjaan individu, apakah pekerjaan tersebut memberi tantangan tersendiri sehingga membutuhkan kemampuan dan keahlian dari setiap individu karyawan dalam sebuah organisasi.

Jika karyawan telah merasa puas akan pekerjaannya, maka mereka pasti akan melayani dengan sepenuh hati kepada para nasabah sehingga nilai dari kualitas sistem akan bertambah.

2.2.3 *Service Quality*

Parasuraman (1994) menyatakan bahwa “*The quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service*”.

Pernyataan tersebut memaksa para penyedia kebutuhan manusia untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan – harapan yang diinginkan oleh nasabah. Parasuraman (1994) membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*. Berikut penjelasan dari masing – masing dimensi:

1. *Tangible* adalah tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil. Kotler (2015:374) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional". Dalam Bank aspek ini dapat berarti bentuk fisik dari bangunan gedung kantor, peralatan dan perlengkapan yang ada di dalamnya, karyawan Bank dan seluruh fasilitas yang terdapat di dalam bangunan Bank.
2. *Reliable* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Rambat Lupiyoadi (2001:148) menyatakan kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi". Dalam Bank aspek reliability dapat dilihat dari sikap karyawan yang melayani

nasabah dengan keramahan dan berusaha semaksimal mungkin dalam melayani nasabah.

3. *Responsiveness* adalah berhasrat dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Rambat lupiyoadi (2001:148), daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Dalam Bank aspek *responsiveness* dapat terlihat dari karyawan yang senantiasa tanggap dalam membantu nasabah.
4. *Assurance* adalah pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya serta ramah. Kotler (2015:374) menyatakan jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan". Dalam aspek ini nasabah merasa yakin atas rasa aman nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank.
5. *Empathy* adalah arti dari peduli, mampu mendengarkan dan dapat berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi dari konsumen. Kotler (2015:374) mendefinisikan empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para nasabah. Dalam aspek *empathy* di Bank dapat tercermin dari rasa peduli karyawan Bank terhadap permasalahan atau kesulitan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.

2.2.4 *Customer Satisfaction*

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap penggunaan output suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan Perbankan. Dalam mengukur sebuah kepuasan dari nasabah terdapat alat ukur dapat digunakan dalam mengukur suatu kepuasan nasabah perbankan, salah satunya adalah dimensi *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman. Dimensi ini terdiri atas *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengukur suatu kepuasan para nasabah

Kotler (2015:376) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

1. **Sistem keluhan dan saran**

Sebuah perusahaan perbankan akan yang mementingkan nasabahnya akan membuat nasabahnya memberikan saran dan kritik, contohnya dengan memberikan form kepuasan untuk nasabah. Formulir ini berisi tentang pelaporan atas suka atau tidak suka yang selanjutnya dapat dimasukkan ke dalam kotak saran. Hal ini dapat menjadikan tolak ukur dan evaluasi kepada Bank agar dapat lebih cepat menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi. Di Negara – Negara maju dan berkembang terdapat pula sebuah layanan telepon bebas atau pesan singkat untuk memahami kepuasan nasabah.

2. **Survei kepuasan pemakai**

Metode survei yang sering sekali digunakan oleh Bank untuk memahami tingkat kepuasan nasabah. Survei tersebut dapat berbentuk kuantitatif maupun kualitatif. Metode kuantitatif pada saat ini lebih banyak dilakukan oleh

perusahaan karena metode ini cukup familiar dan akurasi cukup tinggi. Beberapa metode survey kepuasan nasabah antara lain: *derived dissatisfaction*, *direct reported satisfaction*, *important-performance analysis* dan *problem analysis*.

3. *Ghost shopping*

Ghost shopping merupakan sebuah metode dengan memilih dan mempekerjakan beberapa responden untuk berperan sebagai nasabah dan harus dijaga kerahasiaan dari identitasnya. Metode ini memiliki keunggulan yaitu biaya yang dikeluarkan relatif murah dan waktu pelaksanaan dari metode ini lebih fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shopper's* dikumpulkan, diadakan diskusi pembahasan serta dilakukan evaluasi.

4. Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)

Perbankan harus jeli melihat perkembangan nasabah suatu perbankan. Perbankan harus memahami mengapa para nasabah yang telah berhenti menggunakan jasa atau yang telah berpindah ke perbankan lainnya agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan nasabahnya.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Profitabilitas*

Karyawan merupakan ujung tombak bagi perusahaan, tanpa adanya karyawan segala pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Dalam di dalam perusahaan atau di sektor perbankan karyawan merupakan sesuatu aset yang paling berharga, karena pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan yang tinggi dapat membantu pencapaian kinerja perusahaan atau profitabilitas perusahaan, karyawan yang puas akan senantiasa berusaha untuk membantu perusahaan mencapai target profitabilitas.

Dalam penelitian Chi dan Gursoy (2009) ditemukan fakta bahwa *employee job satisfaction* dapat mempengaruhi profitabilitas dari suatu perusahaan. Hal ini juga diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yee et al (2008) yang menyatakan bahwa *employee job satisfaction* memiliki hubungan yang positif dalam mempengaruhi profitabilitas dari perusahaan.

2.3.2. Pengaruh *Service Quality* terhadap *Profitabilitas*

Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* yang diberikan oleh karyawan tidak hanya sebatas pelayanan yang seharusnya dilakukan namun hal ini juga akan berpengaruh bagi kinerja keuangan atau profitabilitas dari perusahaan perbankan. Dengan adanya 5 dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988), akan memberikan pengaruh positif bagi kepuasan nasabah dan hal ini secara tidak langsung menimbulkan rasa mudah dan senang dalam menggunakan produk dan jasa yang

ditawarkan oleh perusahaan perbankan sehingga akan terus menerus menggunakan produk dan jasa tersebut sehingga mempengaruhi kinerja keuangan atau profitabilitas perusahaan semakin tinggi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chi dan Gursoy (2009) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* yang diberikan oleh karyawan dapat memberikan respon positif dalam peningkatan profitabilitas perusahaan.

2.3.3. Pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Customer Satisfaction*

Sebagai manajemen suatu perusahaan perbankan pastinya memiliki kiat – kiat khusus dalam memberikan motivasi dan dorongan kepada karyawan – karyawan yang berhadapatn langsung ke para nasabah dari Bank. Perusahaan pasti akan memberikan dorongan moral serta bonus atau tambahan penghasilan sebagai rasa terima kasih atas kerja keras karyawan dalam memenuhi target dan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Jika karyawan merasa puas akan pekerjaan yang tercermin dalam *Job Descriptive Index*, maka karyawan memiliki rasa timbal balik atau tanggung jawab yang lebih bagi perusahaan tempat bekerja. Para karyawan akan bekerja dengan sepenuh hati dan penuh dengan tanggung jawab melayani nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan, para karyawan akan meningkatkan produktivitas dalma berja sehingga nasabah akan merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank.

Peneitian Afsham Nashem et al (2011) memberikan hasil bahwa terdapat dampak yang positif dari tingkat *employee job satisfaction* terhadap *customer satisfaction*. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Chi dan Gursoy

(2009) yang juga mendapatkan hasil yang sama yaitu tingkat *employee job satisfaction* dapat mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan

2.3.4. Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

Pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* dapat dilihat dari berbagai dimensinya. Pertama *tangible* yang merupakan tampilan yang merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan personil. Bank diharapkan memiliki fasilitas – fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang kegiatan pelayanan perbankan. Semakin tinggi tingkat *tangible* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah. Kedua *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan Bank dalam melayani nasabah sesuai dengan janjinya secara akurat dan terpercaya. Semakin tinggi tingkat *reliability* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) merupakan hasrat para Bank dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada para nasabah. Semakin tinggi tingkat *responsiveness* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah. Keempat *assurance* merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh Bank dalam menjaga sebuah kepercayaan pengguna dan kerahasiaan dari nasabah. Semakin tinggi tingkat *assurance* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pengguna sistem informasi. Kelima *emphaty* merupakan perhatian – perhatian yang diberikan Bank kepada nasabah sehingga nasabah dapat merasakan kehangatan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan yang telah disediakan oleh Bank. Semakin tinggi tingkat *emphaty* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh Bank.

Penelitian Al-hawari dan Ward (2006) memberikan hasil bahwa *service quality* atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil penelitian Mosahab et al (2010) yang mendapatkan hasil yang serupa yaitu *service quality* atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*.

2.3.5 Hubungan *Customer Satisfaction* terhadap Profitabilitas

Suatu kepuasan nasabah merupakan salah satu fokus perusahaan perbankan dalam mencapai tujuan utama yaitu mencapai kinerja keuangan yang maksimal. Jika nasabah puas akan produk dan jasa yang ditawarkan maka akan timbul loyalitas nasabah dan nasabah akan merasa senang dan percaya akan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan. Loyalitas nasabah akan meningkatkan perolehan keuntungan atau pendapatan yang maksimal, karena perusahaan akan menghemat biaya pencarian atau perekrutan nasabah.

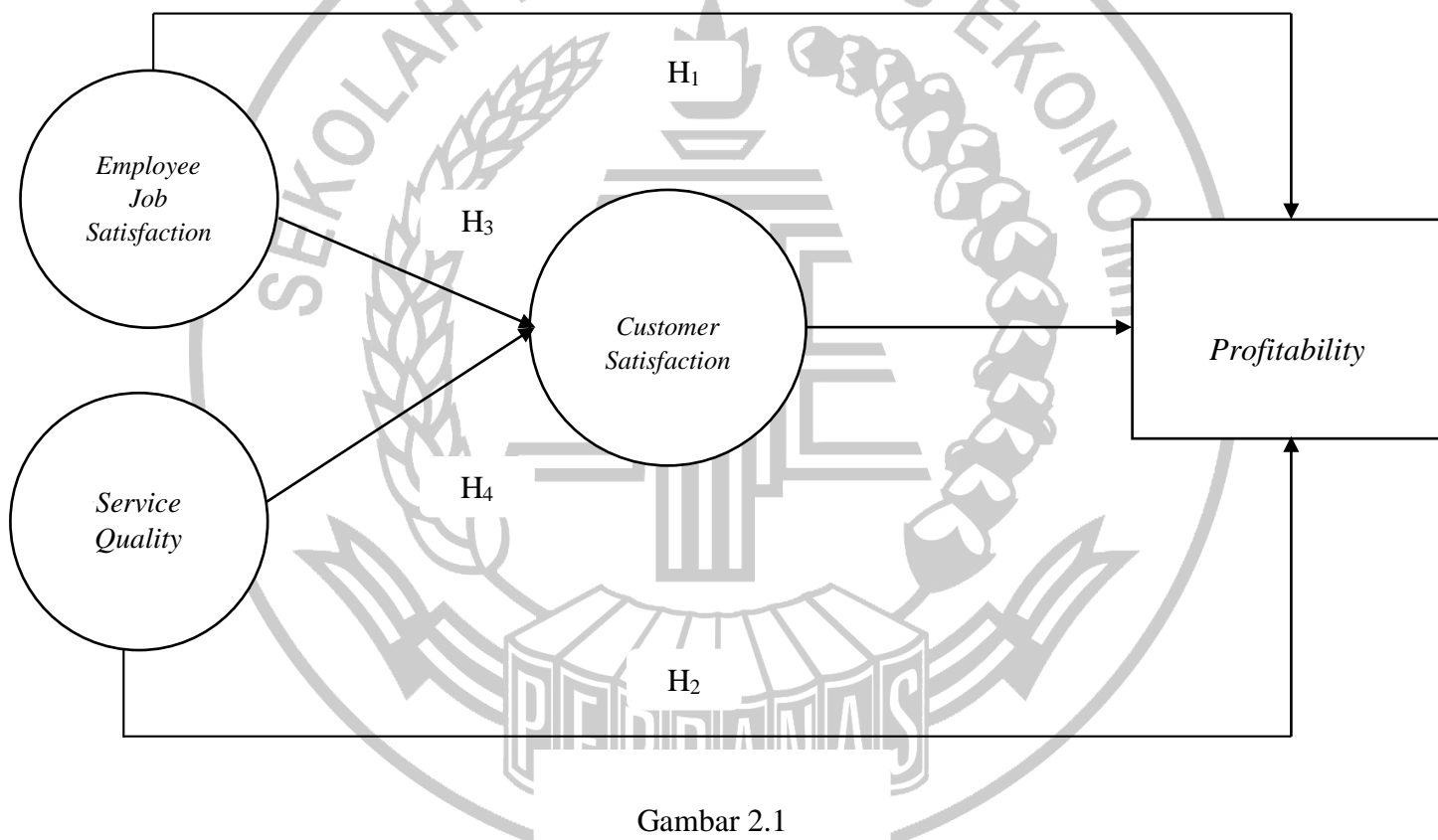
Nasabah yang puas belum tentu loyal namun hal ini dapat menjadi gerbang utama dalam membantu pencapaian tujuan dari perusahaan, setidaknya nasabah yang puas akan layanan yang diberikan akan terus menggunakan layanan tersebut dan akan meningkatkan profitabilitas dari perusahaan.

Chi dan Gursoy (2009) mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan dari pelanggan atau *Customer Satisfaction* akan mempengaruhi secara positif tingkat pencapaian laba perusahaan atau tingkat profitabilitas perusahaan. Semakin puas

pelanggan maka pelanggan akan terus menggunakan produk dan jasa perusahaan sehingga akan meningkatkan perolehan laba perusahaan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian yang menghubungkan variabel – variabel yang akan diteliti oleh penulis. Adapun kerangka penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Al-Hawari dan Ward (2006), Chi dan Gursoy (2008) dan Yee et all (2008) mendapatkan hasil bahwa

kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja atau profitabilitas dari perusahaan. Dengan demikian maka dapat diambil hipotesis pertama yaitu:

H₁: *Employee Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap Profitabilitas Pada PT. Bank Jatim.Tbk

Chi dan Gursoy (2009) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* yang diberikan oleh karyawan dapat memberikan respon positif dalam peningkatan profitabilitas perusahaan. Namun Goyit dan Nmadu (2016) memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas. Penelitian ini menggunakan pandangan umum sebagaimana yang dalam pembahasan teori terdahulu dan penelitian Chi dan Gursoy (2009) mengenai pengaruh *service quality* terhadap profitabilitas perusahaan, sehingga dapat diambil hipotesis kedua yaitu:

H₂: *Service Quality* berpengaruh positif terhadap Profitabilitas Pada PT. Bank Jatim.Tbk

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Chi dan Gursoy (2009) yang memberikan hasil bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara kepuasan karyawan dengan kinerja keuangan perusahaan. Sehingga hipotesis ketiga penelitian ini adalah:

H₃: *Customer Satisfaction* memediasi pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap Profitabilitas Pada PT. Bank Jatim.Tbk

Marquouq A Alqeed (2013) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas. Peneliti

ingin menguji kembali apakah kepuasan nasabah di perbankan juga akan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas, sehingga dapat sehingga dapat diambil hipotesis keempat yaitu:

H4: *Customer Satisfaction* memediasi pengaruh *Service Quality* terhadap Profitabilitas Pada PT. Bank Jatim.Tbk

