

## BAB V

### PENUTUP

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam seluruh perusahaan karyawan merupakan ujung tombak dalam berkembangnya kelangsungan usaha. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap profitabilitas Bank. Penelitian ini juga memperoleh bukti bahwa pengaruh kepuasan kerja dan kualitas pelayanan karyawan terhadap profitabilitas lebih baik bila melalui kepuasan pelanggan. Hal ini berarti pegawai yang puas atas pekerjaannya dan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, dan selanjutnya kepuasan nasabah ini mendorong peningkatan perolehan laba bank.

Dalam kasus di PT. Bank Jatim.Tbk kepuasan karyawan memang memberikan peran yang efektif dalam pencapaian kinerja keuangan. Namun terdapat temuan bahwa karyawan PT. Bank Jatim merasa bahwa mereka tidak puas akan gaya kepemimpinan dari atasan. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri, jika atasan tidak memberikan motivasi dan dorongan kepada bawahan maka hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa pekerjaan yang telah dilakukan tidak dihargai, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan itu sendiri. Kondisi ini tentu saja akan mengakibatkan tingkat kepuasan nasabah akan turun dan nasabah tidak akan menggunakan produk

dan layanan PT. Bank Jatim.Tbk, sehingga dapat menyebabkan penurunan kinerja keuangan dari PT. Bank Jatim.Tbk,

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

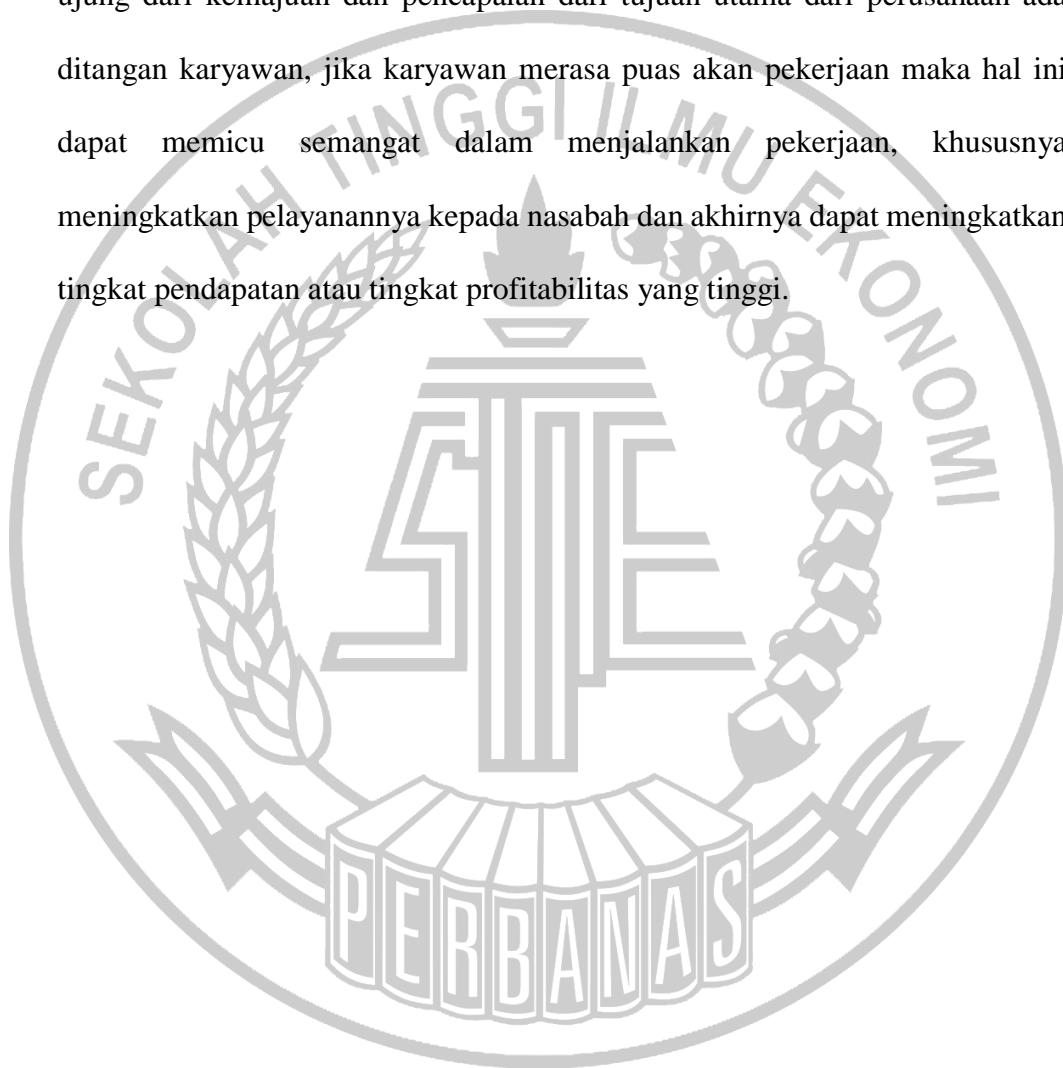
1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Bank Jatim cabang Gresik.
2. Pengukuran variabel profitabilitas bersifat persepsional, bukan profitabilitas aktual perusahaan
3. Penelitian ini hanya meneliti mengenai persepsi karyawan terhadap variabel – variabel yang berhubungan dengan penelitian, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa sudut pandang karyawan tidak dapat menjadi tolak ukur yang baik dalam mengukur kepuasan nasabah.

## **5.3 Saran**

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran – saran antara lain:

1. Bagi Peneliti selanjutnya, Pengukuran variabel profitabilitas dalam penelitian ini bersifat persepsional, bukan profitabilitas aktual perusahaan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan data aktual profitabilitas perusahaan.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang memungkinkan dapat mempengaruhi profitabilitas selain variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini.

3. Peneliti selanjutnya dapat merubah objek penelitian sehingga dapat memberikan hasil yang berbeda di setiap perusahaan perbankan lainnya.
4. Untuk perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memicu para pimpinan dalam memperhatikan aset utama yaitu karyawan, hal ini dikarenakan tombak ujung dari kemajuan dan pencapaian dari tujuan utama dari perusahaan ada ditangan karyawan, jika karyawan merasa puas akan pekerjaan maka hal ini dapat memicu semangat dalam menjalankan pekerjaan, khususnya meningkatkan pelayanannya kepada nasabah dan akhirnya dapat meningkatkan tingkat pendapatan atau tingkat profitabilitas yang tinggi.



## DAFTAR RUJUKAN

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Abraham, S. 2012. "Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement". *SIES Journal of Management*, Vol. 8, No 2, pp 27-36.
- Al-Hawari, M dan Ward, T. 2006."The Effect of Automated Service quality on Australian Banks' mediating role of customer satisfaction". *Journal of Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 24. No. 2, pp. 127-147
- Alqeed, Marzouq A. 2013. "Service Quality Relationship with Customer Satisfaction and Business Profitability (A Case Study of Royal Jordanian)". *European Journal of Business and Management*, Vol 5. No. 1, pp 210 – 216.
- As'ad M. 1995. Psikologi Industri: *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Libert
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. 1986. "The Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173-1182.
- Çelik, Mücahit. 2011. "A Theoretical Approach To The Job Satisfaction". *Polish Journal of Management*, Vol 4, No 1, pp 7-15
- Chahal, Aarti. Chahal, Seema. Chowdhary, Bhawna. Chahal, Jyoti. 2013. "Job Satisfaction Among Bank Employee: An Analysis Of The Contributing Variables Towards Job Satisfaction". *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol 2, No. 8, pp 11-20.
- Chi, C.G. dan Gursoy, D. 2009. "Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and Financial Performance: An empirical examination". *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 28, No. 2, pp. 245-253
- Dahlan Siamat. 1993. *Manajemen Bank Umum*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Intermedia, Jakarta
- Devie, Josua Tarigan and Deborah Christine Widjaja. 2011. "The Impact of Employee Satisfaction on Profitability of Restaurants and Cafés: A Research in Surabaya, Indonesia", *International Conference on E-Business, Management and Economics IPEDR* Vol 25, pp 1-5

- Donni Juni Priansa.2011. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*.Penerbit: Alfabeta Bandung
- Dorothea Wahyu Ariani. 2015. “Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?”. *International Journl of Business Reaserch and Management (IJBRM)*, Vol.6 No. 3, pp 33-44.
- Gibson, Charles H.2001. *Financial Reporting and Analysis: Using Financial Accounting Information, Eight Edition*. South Western College Publishing, Ohio
- Gilmer, H. B. 1961. “*Industrial Psychology*. McGraw Hill Book Company”, New York.
- Ghiselli, E.E. dan Brown, C.W.1995.*Personnel and Industrial Psycholo* York: Mc. Graw Hill Book Company Inc.
- Goyit, Meshach G dan Nmadu, Teresa M. 2016. “Service Quality and Profitability of Banks: A Study of Selected Nigerian Bank”. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*. Vol 4, Issue 1 pp 29-37.
- Hani T Handoko. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hartono Jogyianto, 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Yogyakarta.
- Iman Gozali. 2012. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0M3*. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Julius R Latumaerisa.2014.*Manajemen Bank Umum*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Mitra Wacana Media.Jakarta
- Kotler, Philip.2000.*Marketing Management*. The Millenium Edition. New Jersey Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip.2015.*Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey Prentice-Hall Inc.
- Kraut, A.I. .1975. “Predicting turnover of employees from measured job attitudes ”, *International Journals Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 13, No 2, pp. 233-243.
- Mardiyanto, Handono. 2009. *Intisari Manajemn Keuangan*, Jakarta: Grasindo

- Michael, S.C. 2009. "Entrepreneurial signaling to attract resources: The case of franchising". *Journal of Managerial and Decision Economics*, Vol. 30, No. 6, pp 405-422.
- Mosahab, R., Mahamad, O., dan Ramayah, T. 2010."Service, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Meditation". *International Business Research*, Vol. 3, No.4, pp. 72-80.
- Naseem, A., Sheikh, S. E., dan Malik, K. P. 2011. "Impact of Employee Satisfaction on Success of Organization: Relation Customer Experience and Employee Satisfaction". *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, Vol 2, No 5. pp. 41 – 46
- Parasuraman, A. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 64, No. 1, pp 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L.1994. "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 3 pp 201-230.
- Parasuraman, A. 2002. "Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective". *International Journal Managing Service Quality*, Vol. 12, No.1, pp 6-9
- Parasuraman, A. 2010. "Service productivity, quality and innovation Implications for service-design practice and research. International", *Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 2 No. 3, 2010 pp. 277-286.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rast, S., dan Tourani, A. 2012. "Evaluation of Employees' Job Satisfacti Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran ". *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 7, pp 91-100.
- Selamet Riyadi. 2006. *Banking Assets and Liability Management*. Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Smith, P. C., Kendall, L., dan Hulin, C. L. 1969. "The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes". Chicago: Rand McNally.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-6, Bandung, CV. Alfa Beta.

Sujoko Efferin, dkk, 2004, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*, Edisi Pertama, Cetakan pertama, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

Susilo Martoyo. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5, Cetakan Pertama, BPFE Yogyakarta.

Suwarno dan Donni Juni Priansa, 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Veithzal Rivai dan Sagala Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (2<sup>nd</sup> ed) Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo, 2011. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Yee, Rachel W.Y. Yeung, Andy CL., dan Cheng, Edwin. 2008. "The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries". *Journal of operations management*, Vol.26, No.5, pp 651-668

