

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN JOB SATISFACTION TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
STUDI PADA BANK BRI PERSERO CABANG TERNATE**

Oleh :

Meydina Nurul Kinanti

Manajemen, Universitas Khairun Ternate

meydinakinanti53@gmail.com

Adnan Rajak

Manajemen, Universitas Khairun Ternate

adnan.rajak@unkhair.ac.id

Ikrima M. Mustafa

Manajemen, Universitas Khairun Ternate

ikrima.mm@gmail.com

.Article Info

Article History :

Received 16 July - 2022

Accepted 25 July - 2022

Available Online

31 July - 2022

Abstract

This study aims to determine the effect of customer satisfaction and job satisfaction on employee performance in the study at Bank BRI Persero, Ternate Branch. This type of research uses a quantitative approach. The population in the study on the effect of customer satisfaction and job satisfaction on employee performance in the study at Bank BRI Persero Ternate Branch. The number of samples used as many as 129 respondents. The data in this study are primary data and secondary data sourced from questionnaires, interviews and observations which were distributed directly to Bank BRI Persero Ternate Branch, as well as using the SPSS 22 program assistance tool. The results of this study indicate that partially the Customer Satisfaction variable has a positive and significant effect on employee performance and the Job Satisfaction variable has a positive and significant effect on employee performance. Meanwhile, the variables of Customer Satisfaction and Job Satisfaction have a positive and significant effect on the performance of the employees of Bank BRI Persero Ternate Branch.

Keyword :

Customer Satisfaction, Job Satisfaction and Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Perkembangan yang dialami oleh suatu perusahaan harus beriringan dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki motivasi sebagai sehingga mampu menyesuaikan dengan perubahan dinamis yang terjadi saat ini ataupun pada masa kemudian. Peran manajemen sumber daya manusia dinilai sangat krusial dalam memberikan suatu penyelesaian atas permasalahan pengelolaan sumber daya manusia pada umumnya. Guna meningkatkan daya asing, diperlukan adanya peningkatan kinerja dari tenaga kerja dalam perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan, tolak ukur yang utama peningkatan

atau kemajuan perusahaan di bidang ekonomi adalah produktivitas yang baik, dimana tenaga kerja dalam perusahaan tersebut dituntut untuk memiliki performa kerja yang baik guna peningkatan produktivitas.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dapat dilihat, memiliki wujud, dapat dihitung jumlahnya yang dapat dilakukan oleh seorang tenaga kerja atas pekerjaan yang ditekuninya. Meskipun begitu, terdapat pula tenaga yang tidak dapat dihitung dan tidak dapat dilihat pula. Tenaga tersebut seperti munculnya suatu ide, problem solving atau pemecahan atas suatu masalah hingga adanya inovasi baru terkait dengan produk atau

jasa perusahaan Hasibuan (2002:94) dalam bukunya, memaparkan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dihasilkan seseorang selama bekerja, dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang telah dibebankan kepadanya, dimana pembebanan tugas tersebut berpondasikan dari kecakapan yang dimiliki individu, kesungguhan, pengalaman dan waktu yang ditetapkan

Kinerja karyawan dapat dinilai, dimana penilaian ini disebut sebagai suatu sistem yang digunakan organisasi atau perusahaan untuk melakukan evaluasi atas kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya, sesuai dengan kinerja yang telah dilakukan oleh masing-masing tenaga kerja pada suatu periode selama bekerja di perusahaan tersebut (Handoko, 2006:152). Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa keberhasilan dalam sebuah organisasi terjadi karena baiknya kinerja dari tenaga kerja pada organisasi tersebut,. Untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu pelayanan dengan kualitas baik guna dapat memenuhi kenyamanan dan kepuasan konsumen atas layanan yang ditawarkan organisasi atau perusahaan. . Berpondasikan hal tersebut, sistem informasi diperlukan untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa keberhasilan dalam sebuah organisasi diyakini terjadi karena baiknya kinerja dari tenaga kerja pada organisasi tersebut, kemudian dalam mencapai sebuah keberhasilan dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu pelayanan dengan kualitas baik guna dapat memenuhi kenyamanan dan kepuasan konsumen atas layanan yang ditawarkan organisasi atau perusahaan.

Kepuasan konsumen atau disebut juga dengan *customer satisfaction* merupakan suatu titik yang mempertemukan kesesuaian antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kinerja seseorang atau *perceived performance* (Machfoedz, 2005:2). Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang harus diberi perhatian secara khusus oleh eksekutif perusahaan dan juga karyawannya agar dapat terus mempertahankan konsumen tersebut, sehingga dapat mencapai keuntungan. Ketika organ perusahaan, baik itu pihak eksekutif maupun karyawan memberikan perhatian pada sudut pandang konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, maka dapat diketahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen dimana hal tersebut dapat dikatakan merupakan suatu bagian dari tanggung jawab perusahaan. Keputusan manajemen sepatutnya berpondasikan kepuasan pelanggan dan kemudian memberikan strategi yang terintegrasi dengan baik.

Terdapat suatu hubungan atau keterkaitan yang sangat erat antara kepuasan pelanggan dan

kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Baiknya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memicu suatu ikatan yang erat antara konsumen dengan perusahaan, dimana dalam jangka panjang hubungan yang terjalin antara kedua pihak akan memicu adanya pemahaman yang diberikan perusahaan kepada konsumen, atas harapan hingga kebutuhan konsumen tersebut dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan keinginan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan kenyamanan kepada dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan. Upaya perusahaan dalam memberikan keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen dengan baik sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen disebut sebagai kualitas pelayanan.

Rasa puas yang dimiliki oleh konsumen terjadi ketika harapannya terpenuhi dengan melakukan transaksi atas produk atau jasa perusahaan, namun sebaliknya ketika harapannya tidak terpenuhi atau produk dan jasa perusahaan berada di bawah atau lebih rendah dari harapan konsumen maka tidak akan terjadi kepuasan pelanggan. Kesesuaian harapan yang dimiliki oleh konsumen atas output yang dihasilkan oleh perusahaan akan mewujudkan adanya kepuasan pelanggan ketika perbedaan antara harapan konsumen dengan hasil perusahaan tidak ditemukan, atau memiliki perbedaan dengan selisih positif yang berarti bahwa konsumen merasa puas atas output perusahaan. Hal ini dapat diwujudkan dengan meningkatkan kepuasan kerja dari tenaga kerja perusahaan, dimana ketika tenaga kerja mengalami rasa puas akan pekerjaannya maka seiring dengan hal tersebut maka kinerja karyawan akan turut meningkat.

Rasa puas atas pekerjaan yang dimiliki oleh seorang tenaga kerja memiliki berbagai faktor seperti yang terkait dengan imbal balik atas pekerjaannya, misalkan gaji dan tunjangan, adanya sistem promosi ketika tenaga kerja memiliki kinerja yang baik, pemimpin memiliki hubungan yang baik dengan pegawai, antar tenaga kerja atau pegawai memiliki tingkat hubungan yang baik, dan sebagainya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu dipicu oleh adanya rasa senang atas pekerjaan yang ditekuninya. Terdapat suatu keterkaitan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja yang dimiliki tenaga kerja, namun kedua hal

tersebut merupakan hal yang berbeda meski saling terkait. Keterkaitan tersebut didukung oleh pernyataan Herzberg yang dikutip dalam Hasibuan (2005:53) dimana rasa puas akan pekerjaan didapatkan oleh individu yang memiliki tingkatan motivasi tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan, yang mana individu tersebut merasa senang dalam menekuni pekerjaan. Sebaliknya, ketika seorang pekerja memiliki rasa puas yang kecil atau rendah, ia akan memiliki rasa malas untuk menekuni pekerjaan sebagai kewajiban yang sesungguhnya dimilikinya.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi kantor, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Sedangkan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas pelayanan serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan (Loindong, 2019). Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Pebri, 2020).

Menurut Sunyoto (2001:63) adanya tingkatan tinggi atas produktivitas tenaga kerja memicu rasa puas yang turut meningkat, dimana terjadi apabila seorang tenaga kerja memiliki persepsi bahwa hasil dari tindakan atau ketekunan kerjanya sebanding dengan usaha yang dilakukannya. Dalam sebuah penelitiannya, Newton (2006) menjabarkan beberapa penemuan dari para ahli terkait manfaat dari customer satisfaction, diantaranya : (1) dapat meningkatkan customer retention, word of mouth dan profitability secara signifikan Keiningham (1999:132), (2) serta customer satisfaction memiliki hubungan linier secara langsung dengan profitability. Hal ini menunjukkan bahwa profit suatu perusahaan dapat meningkat seiring dengan peningkatan customer satisfaction dari para pelanggannya.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada BANK BRI Persero Cabang Ternate sangat baik, hal ini ditandai dengan keaktifan karyawan dalam proses pelayanan guna mewujudkan hasil yang maksimal dan akan mewujudkan kepuasan nasabah. Selain itu, dirasa sangat krusial bagi suatu perusahaan perbankan untuk menyajikan pelayanan baik kepada nasabah. Pelayanan yang

dimaksud dapat berupa berbagai kegiatan, antara lain seperti pemberian solusi dan tawaran terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah terkait dengan permasalahan atau rasa sulit yang diterima ketika melakukan transaksi perbankan. Profesionalitas yang dimiliki oleh tenaga kerja atau pegawai juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang terakhir dan utama bagi pelaku perbankan. Dalam mendorong peningkatan atas kualitas layanan perbankan, perlu dilakukan monitoring terhadap kualitas kerja pegawai perbankan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan antara lain: Penelitian oleh Lubis & Nur (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. Penelitian berikutnya dilaksanakan oleh Lestari & Edi (2018) tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). Hasil dari penelitian tersebut adalah Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan pula terhadap loyalitas pelanggan dan Kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Susilo & I Gusti (2019) tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. Hasil dari penelitian tersebut adalah Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen kerja karyawan yang kemudian turut memengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan. Penelitian dari Ni Kadek Candra Pradnya Dewi tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Yang Dimediasi Dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Nusa Penida Beach Inn. Hasil dari penelitian tersebut adalah Terdapat hasil yakni pengaruh secara langsung atas kepuasan kerja terhadap *turnover intention* secara positif, terdapat pengaruh langsung negatif komitmen organisasi terhadap *turnover intention* dan terdapat pengaruh langsung positif kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Selain itu terdapat pula pengaruh tidak langsung negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi dengan komitmen organisasi. Penelitian dari Kuswibowo (2020) tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil dari penelitian tersebut yaitu Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa baiknya motivasi dan disiplin kerja akan memberikan peningkatan atas produktivitas kerja karyawan.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja Karyawan

Rivai (2004: 309) menyatakan bahwa ketika karyawan diberikan suatu perilaku sebagai apresiasi atas prestasi kerja yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan dan peran yang dimilikinya dalam perusahaan disebut dengan kinerja. Lain halnya dengan Wirawan (2009:5) yang memberikan pernyataan bahwa suatu hal dapat dikatakan sebagai kinerja apabila merupakan suatu output yang mana diperoleh dari berbagai indikator ataupun fungsi dari suatu pekerjaan dalam satu periode yang ditentukan. Pengertian lain dikemukakan oleh Mangkunegara (2004:67) yang menyatakan bahwa ketika seorang individu dapat menyelesaikan tanggung jawab yang dimilikinya sebagai tenaga kerja dengan output yang berkualitas maka dapat dikatakan sebagai sebuah kinerja atau prestasi kerja.

Simanjuntak (2005:103) memberikan pendapat yang berbeda terkait dengan kinerja, dimana menurutnya suatu kinerja merupakan pencapaian yang harus dilakukan oleh seseorang selama menekuni suatu pekerjaan dalam periode tertentu. Mulyadi (2007:337) memiliki pendapat bahwa menurutnya kinerja merupakan suatu keberhasilan seseorang, kelompok, tim ataupun unit dalam suatu organisasi dalam memenuhi target dari strategi yang telah disepakati. Kinerja seseorang dapat ditingkatkan atau diperbaiki dengan beberapa cara sebagai berikut: a) Memperbaiki prestasi kerja; b) Melakukan penyesuaian kompensasi; c) Menempatkan individu sesuai dengan keterampilan dan kebutuhan organisasi atau perusahaan; d) Adanya pelatihan sekaligus pengembangan terlebih terkait dengan perencanaan dan pengembangan kerja; dan yang terakhir adalah e) Keadilan dalam pemberian kesempatan kerja..

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja memiliki hal yang dapat berpengaruh terhadapnya, dimana menurut Winardi (1996:124), terdapat dua jenis faktor yang memengaruhi yakni pengaruh intrinsik dan ekstrinsik, dimana faktor intrinsik merupakan hal yang dipicu dari dalam diri individu sendiri seperti motivasi kerja, latar belakang pendidikan dan luasnya pengetahuan serta keterampilan kerja, sedangkan untuk faktor ekstrinsik terkait dengan lingkungan fisik kerja, rekan kerja dan pemimpin, hubungan antar tenaga kerja dalam perusahaan serta gaji atau insentif dan sebagainya. Dale (1992:147), menyatakan hal yang serupa dimana faktor kinerja secara internal berkaitan dengan sifat individu. Lebih lanjut, Davis(2000:83) memiliki suatu perumusan terkait dengan kinerja, dimana menurutnya kinerja

individu dapat dicapai dengan kemampuan dan motivasi dari masing-masing individu sedangkan motivasi dapat diperoleh apabila individu memiliki sikap dan situasi kerja yang mendukung.

Mangkunegara (2010) memberikan pemaparan terkait dengan rumusan kinerja yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (Ability)

Kemampuan disini dilihat dari sisi psikologis, yang mana potensi dan pengetahuan serta kemampuan merupakan bagian dari ability, atau dapat dikatakan bahwa individu baik itu seorang karyawan atau pihak eksekutif yang memiliki IQ tinggi atau bahkan di atas rata-rata dan superior yang diimbangi dengan tingkatan pendidikan sesuai dengan posisi kerjanya dan keterampilan di bidang yang ditekuni akan lebih mudah dalam mencapai kinerja yang tinggi.

2. Faktor Motivasi (Motivation)

Sikap seorang individu atau tenaga kerja di lingkungan pekerjaannya dikatakan sebagai motivasi, dimana ketika individu terhadap lingkungan kerjanya memiliki sikap yang cenderung positif maka dapat dikatakan individu tersebut memiliki motivasi tinggi, dan begitu pula sebaliknya ketika individu mengindikasikan sikap negatif maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut memiliki tingkatan motivasi kerja yang rendah.

Aspek-aspek kinerja Karyawan

Terdapat 3 (tiga) kelompok aspek kinerja dimana dalam kelompok tersebut terdapat beberapa indikator terkait kinerja, pertama adalah hasil kerja yang merupakan output yang dapat berupa barang maupun jasa dimana dapat dilakukan pengukuran atas kualitas dan kuantitasnya. Kedua adalah perilaku kerja yang merupakan tindakan yang pada masa kerjanya dilakukan tenaga kerja di lingkungan kerjanya yang terbagi menjadi dua bentuk perilaku yakni perilaku pribadi yang terkait dengan individu secara khusus seperti cara membaca, cara menulis dan semacamnya, sedangkan perilaku kerja merupakan perilaku individu terhadap pekerjaan seperti kedisiplinan, komitmen, adaptif ataupun kooperatif dalam sebuah kelompok kerja (teamwork). Ketiga adalah sifat pribadi, dimana indikator ini berkaitan erat secara pribadi dengan individu yakni sifat yang didapatkan sejak individu tersebut berada di dunia ini yang kemudian ditempa dengan pengalaman pribadi di kehidupan individu masing-masing (Wirawan, 2009:105).

Indikator kinerja pegawai

Kinerja memiliki 4 (empat) indikator dimana menurut Mangkunegara (2009:75) adalah sebagai berikut: 1) Kualitas kerja, yang mana hal ini dilihat

dari kesesuaian hasil kerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan organisasi atau perusahaan; 2) Kuantitas kerja, dimana hal ini terkait dengan tempo tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam satu waktu; 3) Pelaksanaan tugas, yang mana hal ini berkaitan dengan kemampuan individu dalam menuntaskan pekerjaan dengan tepat; dan yang terakhir 4) Tanggung jawab atas pekerjaan yang ditekuni, hal ini dapat dikatakan sebagai suatu kesadaran individu atas kewajiban kerja yang dimilikinya dalam suatu perusahaan.

Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)

Harapan konsumen atas kinerja dari suatu output perusahaan baik berbentuk jasa maupun produk merupakan suatu hal pokok yang berperan besar dalam kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong). Pernyataan ini didukung oleh Tjiptonoyang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan didapatkan dari perasaan individu sebagai konsumen yang memberikan nilai atas perbandingan harapan yang dimilikinya dengan kinerja atau output. Ketika ekspektasi tidak mengalami pemenuhan maka dapat dikatakan bahwa konsumen tidak merasa puas atas kinerja perusahaan dan begitupun sebaliknya. Berdasarkan pemaparan definisi di atas, maka dapat diketahui bahwa ketika harapan konsumen atas melakukan konsumsi atas produk yang telah dibeli tersebut terpenuhi maka hal tersebut disebut dengan kepuasan pelanggan.

Terbentuknya rasa puas pada konsumen harus terus diciptakan sehingga perusahaan dituntut untuk mengetahui pondasi ataupun pemicu yang dapat menciptakan kepuasan oleh pelanggan. Hal tersebut harus dapat diciptakan mengingat ketika kepuasan pelanggan tercapai maka seiring dengan peningkatan hubungan yang terjalin antara konsumen dengan produsen atau dalam hal ini adalah pelanggan dan perusahaan sehingga memicu loyalitas dari pelanggan dan memberikan citra baik kepada perusahaan dihadapan publik. Pernyataan tersebut di atas didukung oleh pernyataan Kivetz dan Simonson yang dikutip dalam Etta (2013:182) dimana terjalinnya hubungan yang didasari oleh rasa puas pelanggan terhadap perusahaan merupakan suatu pondasi baik bagi loyalitas pelanggan, seperti adanya pembelian berulang, word of mouth dari pelanggan yang merasa puas kepada calon pelanggan potensial dimana hal tersebut memberikan margin keuntungan bagi perusahaan. Fornell seperti yang termaktub dalam Sunyoto (2014:193) loyalitas konsumen dapat dibentuk dari tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, dimana hal ini dapat menjadi pencegah terjadinya perputaran pelanggan, terkait harga pun konsumen

tidak merasa keberatan, mencegah kerugian karena berkurangnya biaya gagal atas operasional produk atau jasa dan memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan

Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Sunyoto (2014:194) menyatakan bahwa ketika dilakukan peninjauan lebih dalam terkait dengan kepuasan pelanggan yang dicapai melalui kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan beberapa hal berikut:

a. Mempersempit kesenjangan antara produsen dengan konsumen, dimana hal ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada suatu periode tertentu untuk mengetahui pandangan konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu dapat dilakukan suatu pengamatan yang ditujukan kepada tenaga kerja perusahaan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan pelanggan.

b. Adanya komitmen yang dimiliki perusahaan secara keseluruhan guna memperbaiki proses pelayanan yang ada dengan melakukan perbaikan atas pola pikir, pola perilaku, pengetahuan dan kemampuan dari sumber daya yang dimiliki perusahaan melalui metode brainstorm guna meningkatkan komitmen tenaga kerja sebagai pelanggan internal.

c. Keluhan dan saran dari pelanggan diterima dengan leluasa melalui layanan customer care, hot line call, dan sebagainya.

d. Terpercaya, proaktif dan partnership marketing diterapkan dan dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi dari pemasar. Perusahaan dapat melakukan kontak secara aktif dengan pelanggan secara real-time setelah melakukan transaksi atau secara berkala guna mengetahui tanggapan dan kepuasan pelanggan terkait dengan kinerja perusahaan melalui produk yang dikonsumsinya.

Memberikan Nilai dan Kepuasan Pelanggan

Berbagai metode dapat diimplementasikan perusahaan dalam melakukan pengukuran maupun pemantauan atas rasa puas yang dimiliki oleh pelanggannya, dimana menurut Kotler dan Keller (2009:143) terdapat sejumlah 4 metode dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

a. Survei berkala, dimana hal ini dilakukan melalui pelacakan langsung kepada pelanggan dengan memberikan pertanyaan utama dan juga tambahan guna mengetahui niat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang maupun merekomendasikan output perusahaan kepada pihak lain.

b. Ghost shopping (pembeli bayangan) merupakan suatu metode yang dilakukan dengan melakukan pembelian terhadap produk pesaing oleh pihak yang berperan sebagai konsumen dan berdasarkan

hal tersebut didapatkan sesuatu terkait dengan produk pesaing, baik itu kelemahan dan kelebihan apabila dibandingkan dengan produk perusahaan.

c. Lost Customer Analysis (analisis pelanggan yang hilang) yakni melakukan survei terhadap pelanggan yang telah menghentikan pembelian atas output perusahaan dan berusaha mengetahui latar belakang atas pilihannya tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui perlu atau tidaknya dilakukan penyempurnaan pada produk perusahaan.

d. Survei kepuasan pelanggan dilakukan secara langsung dengan metode wawancara maupun kuesioner kepada pelanggan.

Indikator kepuasan konsumen

Sebagai konsekuensi yang didapatkan dari adanya proses membandingkan yang dilakukan oleh pelanggan terkait dengan ekspektasi dari manfaat produk dan tingkatan manfaat yang diterima, kepuasan pelanggan harus dapat dipertahankan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas dari pelanggan terhadap perusahaan. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian atas kepuasan pelanggan, yakni:

1. Harapan dan pengalaman atas kinerja produk oleh konsumen mengalami keseimbangan, dimana produk, pelayanan oleh tenaga kerja serta fasilitas yang ada memenuhi atau bahkan lebih dari ekspektasi pelanggan.
2. Intensi pembelian ulang atau kunjungan ulang yang dipicu oleh baiknya pelayanan, produk yang ditawarkan memenuhi nilai dan manfaat yang diharapkan serta fasilitas yang dimiliki perusahaan memadai.
3. Rekomendasi produk perusahaan kepada pihak lain oleh konsumen.

Pengertian Kepuasan Kerja

Secara konsep maupun secara analisa, kepuasan kerja memiliki definisi yang beragam, dimana Ricard (2013) memberikan suatu pernyataan bahwa dalam suatu pekerjaan, seorang individu memiliki sikap dan perasaan tersendiri dimana hal tersebut kemudian disebut dengan kepuasan kerja. Kepuasan yang dimiliki oleh individu satu dengan individu lain memiliki perbedaan, dimana hal tersebut dipicu oleh adanya sistem nilai yang berlaku dalam diri individu yang apabila nilai tersebut berada pada tingkatan yang tinggi dan sesuai dengan ekspektasi individu tersebut maka sejalan dengan kepuasan yang dirasakan yakni semakin meningkat. Kemudian dapat dikatakan pula bahwa perasaan senang, puas ataupun sebaliknya dalam melakukan pekerjaan merupakan penggambaran atas evaluasi kerja individu tersebut.

Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Wahyu (2005) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang dapat memberikan pengaruh munculnya kepuasan kerja pada diri tenaga kerja, yakni sebagai berikut: 1) Pemenuhan kebutuhan atau need fulfillment yang mana individu diberikan rasa puas atas suatu kesempatan untuk dapat melakukan pemenuhan atas kebutuhannya melalui pekerjaan yang ditekuni; 2) Perbedaan atau discrepancies merupakan kepuasan yang didapatkan melalui adanya perbedaan atas tingkat harapan dan tingkat perolehan yang didapatkan; 3) Pencapaian nilai atau yang disebut juga dengan value attainment dimana adanya pemenuhan atas nilai kerja masing-masing individu melalui hasil persepsi atas pekerjaan yang dimiliki sehingga terbentuklah rasa puas; 4) Keadilan, dimana kepuasan didapatkan dari rasa adil yang didapatkan oleh tenaga kerja terkait dengan perlakuan yang diterimanya selama di lingkungan kerja; 5) Komponen genetik atau genetic components/dispositional, dimana hal ini dimaksudkan bahwa setiap individu memiliki preferensi, sifat pribadi serta faktor genetik yang berbeda dimana kemudian dapat memengaruhi kepuasan antara satu individu dengan individu lainnya.

Indikator Kepuasan Kerja

Dimensi Kepuasan Kerja seperti yang dikemukakan oleh Smith, Kendall & Hulin (dalam Soegandhi dkk., 2013), memiliki 5 (lima) dimensi yang mana hal ini dapat dipergunakan untuk melakukan pengungkapan atas sesuatu hal yang dapat direspon oleh tenaga kerja terkait dengan karakteristik yang krusial dalam suatu pekerjaan, yakni sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri, maksudnya setiap pekerjaan membutuhkan adanya keterampilan atau keahlian yang memiliki kesesuaian dengan bidang terkait, hal ini dapat memicu rasa puas ketika individu merasakan bahwa keahlian dan keterampilan yang dimilikinya dipergunakan dan dibutuhkan ketika menjalankan pekerjaan tersebut.
2. Pimpinan atau atasan (Supervisor), ketika pimpinan atau atasan dapat memposisikan dirinya dan memiliki rasa menghargai atas kinerja yang dilakukan oleh tenaga kerja yang dipimpinya, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan bagi tenaga kerja.
3. Teman kerjaterkait dengan hubungan yang dimiliki antar sesama tenaga kerja hingga antara pegawai dengan pimpinannya, baik dalam satu divisi kerja ataupun tidak.
4. Promosi (Promotion), memiliki keterkaitan dengan suatu kesempatan yang memungkinkan untuk didapatkan atau tidak dalam meningkatkan karir selama menekuni pekerjaan.

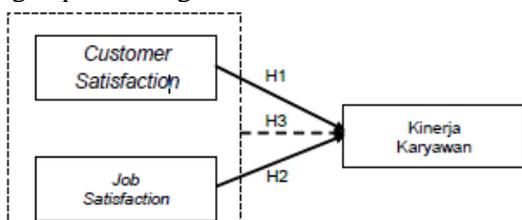
5. Gaji/Upah (Pay), terkait dengan kelayakan hidup yang dapat dipenuhi oleh tenaga kerja.

Kerangka teori & Hipotesis

Adapun suatu teori yakni the expectancy disconfirmation model, dimana teori ini memiliki penjelasan terkait suatu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sebagai hasil dari adanya perbandingan yang dilakukan atas ekspektasi konsumen sebelum melakukan konsumsi dan perolehan konsumen setelah melakukan konsumsi. Performa dari produk menjadi suatu hal yang diharapkan oleh konsumen setelah melakukan pembelian, dimana hal tersebut merupakan acuan kualitas standar yang terkait fungsi dan kualitas dari produk yang dikonsumsi. Baiknya kualitas suatu produk menjadi salah satu gambaran atas maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan sebagai produsen. Penelitian yang dilakukan oleh Amanullah (2017) menunjukkan bahwa regresi yang dihasilkan dari pengolahan data menunjukkan faktor keandalan sebagai faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh atas kepuasan nasabah. Hal ini dapat diketahui bahwa kendala dalam pengurusan administrasi di luar perusahaan yang mengakibatkan nasabah mengalami keterlambatan dalam proses pengurusan, tetapi dalam proses pelayanan.

Greenberg dan Baron seperti yang dikutip dalam Yuniasanti dan Setiawan (2015:176) memaparkan suatu deskripsi mengenai kepuasan kerja yang mana dikatakan sebagai suatu sikap yang ditujukan seorang individu terhadap pekerjaan yang ditekuninya, baik sikap tersebut berupa sikap positif ataupun negatif, dimana hal ini didukung pula dengan pernyataan yang dipaparkan oleh Gibson dalam Yuniasanti dan Setiawan (2015:131) yang mana tenaga kerja memberikan suatu sikap atas pekerjaan yang ditekuninya. Wexley & Yulk dalam Handayani (2010;184) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara yang dilakukan oleh tenaga kerja dalam merasakan pekerjaan yang ditekuninya yang mana hal ini menjadi suatu sikap umum atas pekerjaannya yang berpondasikan pengevaluasian berbagai aspek dalam pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan landasan teori dan pengembangan hipotesis yang sudah diuraikan sebelumnya maka dapat diuraikan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2: Kerangka Pikir

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1: Diduga Customer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

H2: Diduga Job satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

H3: Diduga Customer Satisfaction dan Job satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada PT BRI PERSERO Tbk. Cabang Ternate. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuisisioner dari responden yakni karyawan dan nasabah PT BRI Persero Tbk, Cabang Ternate, Unit Bastiong. Data hasil kuisisioner kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk angka serta pemaparan analisis data terkait. Data sekunder didapatkan dari literatur seperti buku, artikel, jurnal dan sebagainya yang memiliki topik terkait dengan penelitian.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 129 orang. yang merupakan tenaga kerja dari BRI Kota Ternate. Data yang diperoleh dari kuisisioner dilakukan uji validitas menggunakan Korelasi Rank Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

rs = Koefesien Korelasi Spearman

Σd² = Total Kuadrat selisih antar rangking X dan rangking Y

n = Jumlah sampel penelitian

dan uji realibilitas menggunakan Koefisien Reabilitas Alpha.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{S_t^2} \right)$$

Dimana : r₁₁ = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

S_t² = deviasi standar total

Σ S_b² = jumlah deviasi standar butir

Untuk mengetahui apakah data sudah memenuhi ketentuan untuk uji regresi dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokolerasi, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Koefisien determinasi (R²) merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk dapat mengetahui pengukuran atas kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Uji statistik-t menunjukkan pengaruh dari variabel bebas secara individu terhadap variasi variabel terikat.

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

Keterangan:

t = thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Analisis Regresi Linear Berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden masing masing 129 pegawai dan masyarakat umum melalui pengisian

Tabel 2: Uji Validitas dan Reliabilitas

Vari able	Indik ator	Koefi sien r	Stat us	A cronbach	Ketera ngan
X1	X.1.1	0.713	VA LID	0.954	RELIA BLE
	X.1.2	0.756			
	X.1.3	0.733			
	X.1.4	0.799			
	X.1.5	0.808			
	X.1.6	0.695			
	X.1.7	0.787			
	X.1.8	0.901			
X2	X2.1	0.863	VA LID	0.97	RELIA BLE
	X2.2	0.896			
	X2.3	0.916			
	X2.4	0.917			

Dari hasil pengujian instrumen penelitian diatas menunjukkan data penelitian dikatakan memenuhi syarat uji validitas dengan nilai > 0.05 dan uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel dengan nilai > 0.06 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument yang ada dalam penelitian dinilai valid dan reliabel, maka item pernyataan secara keseluruhan memenuhi kriteria dapat digunakan untuk analisis. Dalam melakukan pengujian regresi, harus memenuhi kriteria yakni terpenuhinya asumsi klasik dalam penelitian. Berikut hasil dari pengujian asumsi klasik dari data penelitian:

kuesioner, dimana penyebaran dilakukan secara online melalui Google Form, dengan tujuan memperoleh data yang diinginkan. Karakteristik responden menurut jabatan berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jabatan dengan mantri sebanyak 6 pegawai, Teller sebanyak 17, CS (costumer service) sebanyak 20, satpam sebanyak 6, office boy sebanyak 4, Kepala Unit 10, PA kur sebanyak 10. Total responden adalah 129 orang.

Uji Validitas dalam penelitian dilakukan guna mengetahui validitas instrument baik itu tinggi maupun rendahnya. Ketika nilai korelasi berada pada angka yang lebih besar dari 0,3, maka pernyataan yang dibuat dikatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan merujuk pada kriteria nilai koefisien $\geq 0,6$ yang mana, jika hal tersebut terpenuhi maka instrument penelitian dapat dikatakan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut

	X2.5	0.852			
	X2.6	0.894			
	X2.7	0.917			
	X2.8	0.889			
	X2.9	0.93			
	X2.10	0.827			
Y	Y.1	0.895	VA LID	0.983	RELIA BLE
	Y.2	0.962			
	Y.3	0.954			
	Y.4	0.976			
	Y.5	0.954			
	Y.6	0.967			
	Y.7	0.909			
	Y.8	0.949			

Tabel 3: Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95248933
Most Extreme Differences	Absolute	.171
	Positive	.171
	Negative	-.165
Test Statistic		.171
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.
Sumber : Data diolah, (2022)

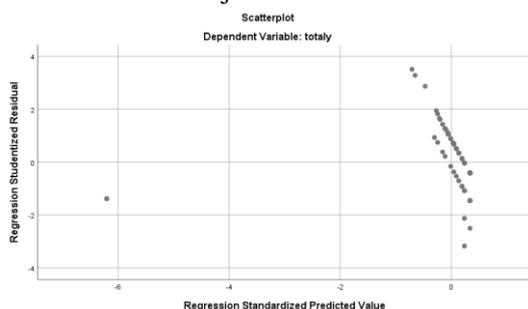
Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua persamaan regresi diatas signifikan 0.05, yang mana berdasarkan angka tersebut diketahui bahwa, residual data penelitian telah terdistribusi secara normal sehingga data yang ada memenuhi asumsi normalitas.

Tabel: Uji Multikolinieritas
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
X1	0,133	7,521	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,133	7,521	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai tolerance berada pada angka yang kurang dari 10. Begitu pula dengan nilai VIF berada pada angka 7,521 yang berarti kurang dari 10, yang dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

Gambar 2: Uji heteroskedastisitas



Dari gambar di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian Scatterplot dikatakan menggambarkan tidak ada pola tertentu dan titik tersebar secara abstrak, di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, yang kemudian dapat dikatakan bahwa model penelitian ini telah terbebas dari heteroskedastisitas.

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, guna memberikan suatu pengetahuan atas besaran pengaruh dari variabel dependen terhadap independen dan kemudian di dapat hasil regresi yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5: Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi (B)	S.E	t _{hitung}	t _{table}	Sig.t (P)
Konstanta	1.566	0.915			
X1	0,520	0,064	8.183	1.657	0.000
X2	0.360	0.050	7.142	1.657	0.000
R Square	0.966				
F hitung	852.918				
Sig	0.000				

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 4.11 di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.566 + 0,520(X1) + 0.360(X2) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka:

1. Nilai konstanta sebesar 1.566 berarti bahwa jika variabel Customer Satisfaction dan Job Satisfaction = 0, maka kinerja pegawai adalah sebesar 1.566
2. Koefisien regresi Customer Satisfaction sebesar 0,520 menandakan bahwa kinerja pegawai mempunyai arah positif pada peningkatan Pegawai

Bank BRI Persero Cabang Ternate, maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa jika Customer Satisfaction meningkat 1 satuan maka seiring dengan hal tersebut kinerja pegawai akan berubah sebesar 0,520 dengan asumsi konstan nya variabel independen lain dalam penelitian.

3. Koefisien regresi variabel Job Satisfaction sebesar 0.360 menandakan bahwa Job Satisfaction mempunyai arah positif terhadap pegawai Pegawai Bank BRI Persero Cabang Ternate, sehingga kemudian dapat ditarik simpulan bahwa jika variabel Job Satisfaction meningkat 1 satuan maka Job Satisfaction akan berubah sebesar 0.360 dengan asumsi konstan nya variabel independen lain dalam penelitian.

Berpondasikan tabel 4.11 diatas yang menunjukkan Nilai koefisien determinan atau R² terkoreksi sebesar 0.966 dapat diketahui bahwa sebanyak 96,6% perubahan kinerja pegawai dijelaskan dari variabel independen yang terdiri atas Customer Satisfaction (X1), dan Job Satisfaction (X2). Dan sisanya 4,4% dijelaskan dari faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dari output regresi berganda, diketahui bahwa nilai thitung untuk variabel Customer Satisfaction sebesar 8.183 dan variabel Customer Satisfaction sebesar 1.142 pada taraf signifikan alpha <0,05. Maka didapatkan hasil perbandingan nilai t sebagai berikut:

1. Untuk variabel Customer Satisfaction nilai thitung 8.183 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 atau < 0,05. Maka hipotesis 1 diterima, sehingga dapat ditarik suatu simpulan bahwa secara parsial variabel Customer Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Pegawai Bank BRI Persero Cabang Ternate
2. Untuk variabel Job Satisfaction nilai thitung 7.142 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau < 0,05. Maka hipotesis 2 diterima, sehingga dapat ditarik simpulan yang kedua bahwa secara parsial variabel Job Satisfaction berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pegawai Bank BRI Persero Cabang Ternate.

Berpondasikan output regresi berganda, nilai Fhitung diketahui sebesar 852.918 dan F tabel 2.68 dengan taraf signifikansi yakni sebesar 0,000 atau nilai signifikansi Fhitung > F tabel 0. Maka hipotesis 3 diterima, dapat ditarik suatu simpulan bahwa Customer Satisfaction dan Job Satisfaction secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank BRI Persero Cabang Ternate.

Hasil analisis data dan hasil pengujian yang telah disajikan di atas merupakan salah satu upaya guna dapat memberikan pemecahan atas masalah yang telah teridentifikasi dalam penelitian ini melalui

suatu pendekatan statistik, yang kemudian menuntut adanya sebuah interpretasi terhadap hasil pengujian statistik menjadi sebuah deskripsi terkait dengan topik permasalahan yang diteliti.

Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Kinerja Pegawai

Kivetz dan Simonson seperti yang dikutip dalam Etta (2013:182) menyatakan bahwa terjalannya suatu hubungan yang didasari oleh rasa puas pelanggan terhadap perusahaan merupakan suatu pondasi baik bagi loyalitas pelanggan, seperti adanya pembelian berulang, word of mouth dari pelanggan yang merasa puas kepada calon pelanggan potensial dimana hal tersebut memberikan margin keuntungan bagi perusahaan. Hal ini didukung oleh ungkapan dari Fornell yang dikutip dalam Sunyoto (2014:193) dimana ketika seorang konsumen mengalami rasa puas yang tinggi maka hal tersebut akan berjalan beriringan dengan loyalitas pelanggan yang juga turut meningkat.

Berdasarkan perhitungan dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Customer Satisfaction terhadap kinerja pegawai pada Pegawai Bank BRI Persero Cabang Ternate. Pernyataan ini didukung dengan hasil statistik yang menunjukkan nilai positif sebesar $= 0,520$ artinya variabel Customer Satisfaction memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Rahmah (2017) serta Lestari dan Yulianto (2018) yang juga mengatakan bahwa Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Job Satisfaction Terhadap kinerja pegawai

Ricard (2013), menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan rasa dan sikap yang dimiliki oleh individu sebagai tenaga kerja atas pekerjaan yang ditekuninya. Perbedaan tingkat kepuasan yang dimiliki oleh individu sebagai tenaga kerja satu dengan lainnya disebabkan oleh adanya sistem penilaian yang telah tertanam pada masing-masing individu, dimana ketika penilaian mencapai nilai tinggi maka meningkat pula rasa puas yang dialami individu atas pekerjaan tersebut.

Dimana dalam hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Job Satisfaction terhadap kinerja pegawai pada Pegawai Bank BRI Persero Cabang Ternate, yang dapat dilakukan pembuktian dengan hasil statistik uji regresi bernilai sebesar $0,360$ artinya Job Satisfaction memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2017) dan

Satrya et al(2019) mengatakan bahwa Job Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Customer Satisfaction dan Job Satisfaction Terhadap kinerja pegawai

Apriani (2012) mengemukakan bahwa adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga kerja memiliki keterantungan terhadap perolehan dan harapan yang dimilikinya. Lebih lanjut, Kivetz dan Simonson seperti yang dikutip dalam Etta (2013:182) menyatakan bahwa terjalannya suatu hubungan yang didasari oleh rasa puas pelanggan terhadap perusahaan merupakan suatu pondasi baik bagi loyalitas pelanggan, seperti adanya pembelian berulang, word of mouth dari pelanggan yang merasa puas kepada calon pelanggan potensial dimana hal tersebut memberikan margin keuntungan bagi perusahaan.

Dimana dari penjelasan diatas sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni Customer Satisfaction dan Job Satisfaction berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang mana dapat dilakukan pembuktian dengan hasil uji statistik regresi dengan nilai signifikansi $0,000$, oleh karena itu nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Nilai f-hitung diperoleh sebesar $852,918$ lebih besar dari nilai t-tabel yaitu $2,68$ atau ($852,918 > 2,68$).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengujian dan interpretasi data pengujian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Customer Satisfaction memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate
2. Job Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate
3. Customer Satisfaction dan Job Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, berikut saran yang sekiranya dapat diberikan oleh peneliti:

1. Bagi Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan hasil kerjanya. Kinerja pegawai yang baik akan memberikan kinerja Pegawai kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate, sehingga Pegawai Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate Selatan dapat memberikan reward yang sesuai untuk pegawai
2. Bagi Kantor Bank BRI Persero Cabang Ternate Selatan diharapkan dapat memberikan suatu upaya

seperti pemberian wewenang kepada tenaga kerja atau pegawai untuk secara penuh menyelesaikan pekerjaannya, menyediakan pelatihan dan pendidikan tambahan demi tercapainya program pengembangan karier yang dimiliki Bank BRI Persero Cabang Ternate.

3. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, diharapkan untuk dapat melakukan penyempurnaan atas kekurangan dalam penelitian ini, misalkan dengan memberikan tambahan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

6. REFERENSI

- A., Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya; Bandung.
- Agustuti Handayani, 2010. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung), Jurnal Ilmiah Adminidtrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 1, No.1
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya.
- Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.
- Ani Lestari & Edy Yulianto 2018. Pengaruh Etos Kerja, Gairah Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI Cabang Tahuna. Jurnal EMBA. Vol. 4.No. 5.
- Ayu Desi Indrawati 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Financia Multi Finance Palopo. Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol. 01.No. 02.
- Ajami, R. A., Cool, K., Goddard, G. J. and Khambata, D. (2006). International Business Theory and Practice. 2nd edition. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Aries, R.S and Newton R.D., 1955, Chemical Engineering Cost Estimation, Mc. Graw Hill Book Company, New York.
- Ashar Sunyoto Munandar, 2001, Psikologi Industri dan Organisasi, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Bulgarella, Caterina C., 2005, "Employee Satisfaction & Customer Satisfaction: Is There a Relationship?", Guidestar Research White Paper.
- Crosby, Philip B. (1979). Quality is Free. New York: Mc-Graw Hill Book Inc
- Christian G. Kelatow. 2016. Pengaruh Evaluasi Pekerjaan, Gaji Dan Fasilitas Kerja terhadap kinerja pegawai pada RS.Pancaran Kasih Manado. Jurnal EMBA Vol.4 No.5 September 2016, Hal. 303-408.
- Etta Sangadji, 2013,p,182. Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Semarang), Skripsi, Semarang, Fakultas ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Komestik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh, No.2. September 2005.
- Gujarati, Damodar, 2003, Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Ghonzali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang. Gulo, W. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Grasindo
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hani, Handoko, (2004) "Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia", Badan Penerbit Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Hasibuan (2005). Hasibuan, Malayu S.P, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta
- Jimmy Susilo & I Gusti Bagus Honor Satrya, 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Kayrawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi). Jurnal Manajemen dan Organisasi. Vol V, No (3): 200-213
- Kadir. 2015. Statistika Terapan : Konsep, Contoh, dan Analisa Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Kartini Kartono. 2002. Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan dan Industri. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks
- Machfoedz Mahmud, 2005, Pengantar Pemasaran Modern, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mulyadi, Maulana 2007: 337. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Muhammad Sandy, 2015:12. Human Resource Management: Sumber Daya Manusia.

- Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Masram Makruf, 2017:142. Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nawawi Ishak, 2006:345. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Jurnal
- Ni Kadek Candra Pradnya Dewi, 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur. Tesis, Universitas Terbuka Jakarta.
- Rivai Suhardjo, 2004: 309. Pengaruh Kepemimpinan dan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Sorong), Jurnal Vol 4 No.1. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Robbins & Judge, 2015:46. Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bali Sugara Nusantara
- Sunyoto Sandio, 2014, p.193. Pengaruh Kesesuaian Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur, Journal Administrative Reform, ISSN 000-000, ar, mian-fisip-ummul, ac.id
- Sudarsito Reza, 2004. Pengaruh Lingkungan Kerja Motivasi Kerja Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai : Studi Pada Pegawai Perum Bulog Divisi Regional Jakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang
- Sondang Shofia, 2002. Pengaruh Praktek Kepemimpinan, Pengembangan Pegawai dan Persepsi Peran Terhadap Kinerja Penyidik PPNS Hak Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Se-Sumatera. Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 2 (10):215-234.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Tika Vanecia, 2013. Pengaruh Iklim Organisasi, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Lembaga Per masyarakatan Kelas II Banda Aceh. Tesis.
- Winardi Arikunto, 1996. Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wirawan Saputra, 2009. Pengaruh Lingkungan Kerja Motivasi Kerja Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai : Studi Pada Pegawai Perum Bulog Divisi Regional Jakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Cetakan Keenam. Jakarta: Rajawali Pers
- Yuniasanti & Setiawan, 2015. Kepemimpinan dan Perilaku, Penerbit Gunung Agung. Jakarta
- Yeung, Ging dan Ennew, 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.