

ABSTRAK

Shelva Olyvia Putri S. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Indonesia) Kota Metro. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1)... Pembimbing (2)...

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis jalur atau path analysis merupakan suatu metode yang digunakan pada model kausal yang telah dirumuskan peneliti berdasarkan substansi keilmuan, yaitu landasan teoritis dan pengalaman peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan ($\xi 1$) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja ($\eta 2$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Kualitas pelayanan ($\xi 1$) berpengaruh secara langsung terhadap Iklim Organisasi ($\eta 1$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro Iklim Organisasi ($\eta 1$) berpengaruh secara langsung Terhadap Kinerja ($\eta 2$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Iklim Organisasi