

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN
IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO**

SKRIPSI



**Oleh :
Shelva Olyvia Putri S
NPM. 19610234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN
IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Oleh :
Shelva Olyvia Putri S
NPM. 19610234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

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 (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja (η_2) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Kualitas pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap Iklim Organisasi (η_1) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro Iklim Organisasi (η_1) berpengaruh secara langsung Terhadap Kinerja (η_2) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Iklim Organisasi

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

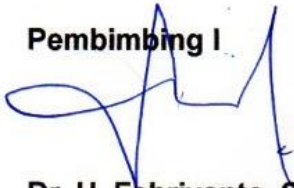
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN
IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO**

Shelva Olyvia Putri S

NPM. 19610234

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901

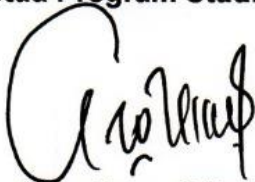
Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO

Shelva Olyvia Putri S

NPM. 19610234

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji,
Pada Tanggal 14 September 2023

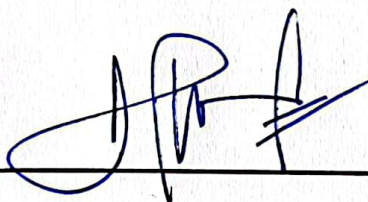
Tim Penguji

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.



, Ketua Penguji

H. Suwanto, S.E., M.M.



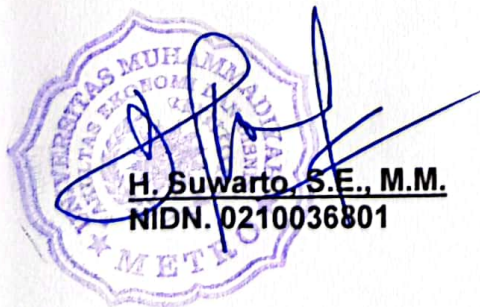
, Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.



, Penguji Utama

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(Helen Keller)

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun berpikir bahwa mereka tidak bisa gagal.”

(Bill Gates)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Nabi ku, Nabi Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim yang penuh dengan kemuliaan dan ketaatan kepada Allah SWT memberiku motivasi tentang kehidupan dan mengajari ku hidup melalui sunnah-sunnahnya.
2. Kedua orang tua ku tersayang Solikhin (Papah) dan Dwi Saraswati (Mamah) yang selalu memberikan ku ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik dan menyisihkan finansial nya, sehingga aku bisa menyelesaikan studi ku. Kalian sangat berarti bagiku.
3. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membesarkan namaku.
5. Teruntuk diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, dan berusaha sekuat tenaga dan tidak menyerah serta terimakasih karena sudah mampu dan mau bertahan untuk tetap kuat dan tegar hingga saat ini.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul“(PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO)”. Adapun penulisan dari skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana pendidikan pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa selama masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Nyoto Suseno, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, SE.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, SE.,M.M. Selaku Pembimbing I, yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, semangat, ilmu, dan motivasi serta memberikan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Suwanto, S.E.,M.M. Selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.
5. Serta seluruh tenaga Usaha (TU) Program Studi S1Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

7. Terimakasih teman-teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan skripsi
8. Terimakasih untuk seluruh pegawai dan staff Bank Syariah Indonesia Kota Metro.

Demikian penghantar skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Juli 2023/



Shelva Olyvia Putri S

NPM. 19610234

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shelva Olyvia Putri S

NPM : 19610234

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA) KOTA METRO”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh universitas.

Metro, 14 September 2023

Yang membuat pernyataan



Shelva Olyvia Putri S
NPM. 19610234



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 766/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SHELVA OLYVIA PUTRI SOLIKHIN
NPM : 19610234
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DAN IKLIM ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA)
KOTA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Check</i>).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur Yang Mendukung Variabel Terikat Dan Variabel Bebas	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Iklim Organisasi	9
3. Dimensi Iklim Organisasi	10
4. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	12
5. Pengukuran Iklim Organisasi	13
6. Pengertian Kinerja Karyawan.....	14
B. Penelitian Relevan	16
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	22
B. Definisi Operasional Variabel	22
C. Populasi dan Sampel	24
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kota Metro	32
B. Hasil Penelitian	36
C. Pengujian Persyaratan Analisis	44
D. Hipotesis Statistik	49
E. Pembahasan	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran	53

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	17
Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner	25
Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	38
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan	39
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Iklim organisasi	40
Tabel 6. Kategori Kecenderungan Variabel Iklim organisasi	41
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan	42
Tabel 8. Uji Linieritas Variabel Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja	44
Tabel 9. Uji Linieritas Variabel Iklim Organisasi Terhadap Kinerja	44
Tabel 10. Coefisients Kualitas pelayanan terhadap Kinerja	45
Tabel 11. Model Sumarry Sub Struktural 1	46
Tabel 12. Coefisients Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi	46
Tabel 13. Model Sumarry Sub Struktural 2	47
Tabel 14. Hasil Coeficient η_1 dan η_2	49
Tabel 15. Ringkasan Hasil Analisis Jalur	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BSI Indonesia Tahun 2023	34
Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan	39
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Iklim organisasi	41
Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan	43
Gambar 6. Sub Struktural 1.....	47
Gambar 7. Diagram Jalur Model Struktural 2.	48
Gambar 8. Diagram Model Struktural	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Linieritas
- Lampiran 6 Uji Homogenitas
- Lampiran 7 Analisis Jalur