

**PENGARUH EFIKASI DIRI, MOTIVASI KERJA, DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
(STUDI KASUS BANK BPD DIY SYARIAH KANTOR PUSAT)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

OLEH:

RETNO AYU KINASIH

NIM: 19108020031

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

**PENGARUH EFIKASI DIRI, MOTIVASI KERJA, DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
(STUDI KASUS BANK BPD DIY SYARIAH KANTOR PUSAT)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

OLEH:

RETNO AYU KINASIH

NIM: 19108020031

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.

NIP: 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-850/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH EFIKASI DIRI, MOTIVASI KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN (STUDI KASUS BANK BPD DIY SYARIAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RETNO AYU KINASIH
Nomor Induk Mahasiswa : 19108020031
Telah diujikan pada : Rabu, 31 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 648fe32d2d7e



Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 648fd242b0aa8



Penguji II

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc
SIGNED

Valid ID: 648fd42814337



Yogyakarta, 31 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 64900a9794e28

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp (0274) 515856 Yogyakarta 55281

HAL : Skripsi Saudari Retno Ayu Kinasih

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di - Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

NAMA : Retno Ayu Kinasih
NIM : 19108020031
Judul Skripsi : Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah Kantor Pusat)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalmualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2023
Pembimbing

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP : 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Retno Ayu Kinasih

Nim : 19108020031

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah Kantor Pusat)” adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam body note dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Penyusun



Retno Ayu Kinasih

19108020031

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Retno Ayu Kinasih
Nim : 19108020031
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Milik Bebas Noneklusif (*Non Ekklusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul:

“Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah Kantor Pusat)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty Non Ekklusif* ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkaldata (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 Mei 2023



Retno Ayu Kinasih

19108020031

HALAMAN MOTTO

“Hidup terus berjalan kadang jalan ditempat

Kadang jalan cepat Let it flow aja”

(retno ayu kinasih)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkat, rahmat, karunia, kemudahan, serta kelancaran yang Allah berikan. Karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Penulis persembahkan karya ini kepada:

Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, mendoakan dan merawat

Penulis dengan penuh kasih sayang dan ketulusan.

Untuk seluruh keluarga yang selalu mendoakan

Untuk bapak ibu dosen yang telah membimbing penulis

Untuk sahabat terkasih

Serta untuk almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Terima kasih atas doa, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 05433b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Ẓ	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

م تعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدّة	Ditulis	'iddah

C. Ta'Marbuttah

Semua Tā' marbūṭah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal maupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al") ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata dalam Bahasa Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	Hikmah
ةعّة	Ditulis	'illah
كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmah alauliyā'

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Faṭḥah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Ḍammah	Ditulis	U
ف عة	Faṭḥah	Ditulis	fa'ala
ذ كر	Kasrah	Ditulis	ḏukira
ذهبي	Ḍammah	Ditulis	yazhabu

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	Jāhiliyyah
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	Ā
تنسى	Ditulis	Tansā
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	Ī
كريم	Ditulis	Karīm
4. Dammah + wāwumati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	Furūd

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	Bainakum
2. Dammah + wāwumati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaul

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan

Apostof

أَنْ تَمَّ	Ditulis	a'antum
أَعَدَّتْ	Ditulis	u'iddat
اِنْتَشَكْرْتُمْ	Ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf Qomariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “*al*”

القرآن	Ditulis	Al-Qur'an
القياس	Ditulis	Al-Qiyas

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

ال سماء	Ditulis	As-Sama'
ال شمس	Ditulis	Asy-Syams

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوِي الفروض	Ditulis	Zawi al-furud
أهة ال سنة	Ditulis	Ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (studi kasus Bank BPD DIY Syariah Kantor Pusat)”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatNya semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaat di *yaumul qiyamah*, Aamiin,

Pada penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penyajian materi serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi selanjutnya. Skripsi ini merupakan wujud karya terakhir saya sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak menyelesaikan sendiri melainkan terdapat pihak-pihak yang memberikan bimbingan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir semester sehingga mencapai di titik sekarang hingga kelulusan.

4. Bapak Dr. Joko Setyono, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak sekali memberikan arahan, bimbingan, dukungan, perbaikan, dengan penuh kesabaran dari awal proses skripsi berjalan hingga di titik akhir skripsi selesai.
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank BPD DIY Syariah yang telah membantu serta memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner guna untuk memperoleh data penelitian.
8. Orang tua tercinta Ayah penulis Sunarya S.Pd dan Ibu Rosmiati yang telah merawat dengan penuh kasih sayang serta mendukung sepenuhnya proses skripsi penulis dan selalu mendoakan tanpa henti. Semoga ayah dan ibu senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Keempat kakak saya Fitriana Destiowati, Shadri Zulkurniadi, Endah Prasetiowati, Rany Vidya Rosya dan adik saya Mutia Alfathiana yang selalu memberikan semangat dan dukungan proses skripsi penulis.
10. Keluarga besar dan sanak saudara penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu mendoakan penulis hingga saat ini.
11. Sahabat sahabat penulis Fitri Rahmatia, Raida Nadia Syahita, Novitasari, dan Karimatul Khusna yang telah memberikan dorongan semangat, motivasi, serta dukungan atas penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 serta teman-teman dari Prodi Perbankan Syariah khususnya kelas B yang telah kebersamai serta saling memberikan dukungan, dorongan semangat antara satu dengan yang lain.

13. Naufal Zaqwan Aziz Alghoni laki-laki yang penulis temui sejak tahun 2017 dan telah kebersamai selama hampir 6 tahun yang selalu memberikan dorongan semangat, dukungan, motivasi serta selalu ada di setiap langkah penulis dalam proses skripsi ini, dan bersedia meluangkan waktunya untuk selalu menjadi penghilang rasa lelah dalam perjuangan menyusun skripsi.
14. Mama Enny Kusrini yang akan segera menjadi ibu penulis dan kak Selmarona Zakwanisa yang selalu menanyakan progress skripsi ini, dan senantiasa memberikan dukungan, dorongan semangat, serta motivasi agar skripsi ini segera terselesaikan.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya.

Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala sesuatu urusan serta membalas kebaikan dengan hal-hal yang lebih baik lagi dan senantiasa dalam lindungan-Nya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 9 Mei 2023

Hormat Saya



Retno Ayu Kinasih

Nim. 19108020031

DAFTAR ISI

(STUDI KASUS BANK BPD DIY SYARIAH)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
2. Efikasi Diri.....	19
3. Motivasi Kerja	26
4. Disiplin Kerja.....	33
B. Penelitian Terdahulu	41

C.	Pengembangan Hipotesis	52
1.	Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
2.	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	54
3.	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
D.	Kerangka Pemikiran.....	58
BAB III	METODE PENELITIAN	52
A.	Jenis Penelitian.....	59
B.	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	59
1.	Sumber Data	59
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	60
C.	Definisi Operasional.....	61
D.	Populasi Dan Sampel	63
1.	Populasi.....	63
2.	Sampel	64
E.	Teknik Analisis Data.....	65
1.	Pengujian Instrumen Penelitian	65
2.	Uji Asumsi Klasik.....	67
3.	Uji Hipotesis	68
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	71
B.	Profil Responden.....	71
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	74
C.	Hasil Analisis Data.....	75
1.	Uji Instrumen Data.....	75
2.	Uji Asumsi Klasik.....	80
3.	Uji Regresi Linear Berganda	83
D.	Pembahasan.....	89

1. Efikasi Diri Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Bank BPD DIY Syariah.....	89
2. Motivasi Kerja Tidak Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Bank BPD DIY Syariah.	93
3. Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Bank BPD DIY Syariah.	95
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	61
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4. 2 Usia Responden	73
Tabel 4. 3 Lama Bekerja Responden.....	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Efikasi Diri (X1).....	75
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja (X2).....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X3).....	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	88
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	89
Tabel 4. 16 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X1	91
Tabel 4. 17 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X2	93
Tabel 4. 18 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X3.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	58
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Gambar 4. 2 Usia Responden	73
Gambar 4. 3 Lama Bekerja Responden.....	74
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	107
Lampiran 2.....	112
Lampiran 3.....	117
Lampiran 4.....	118
Lampiran 5.....	129
Lampiran 6.....	130
Lampiran 7.....	131



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis apakah efikasi diri, motivasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank BPD DIY Syariah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan Bank BPD DIY Syariah, dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 40 kuesioner yang dapat diolah. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang menggunakan program SPSS terbaru. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa variabel efikasi diri (X1) dan variabel disiplin kerja (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan variabel motivasi kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank BPD DIY Syariah.

Kata kunci: Efikasi Diri, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan.

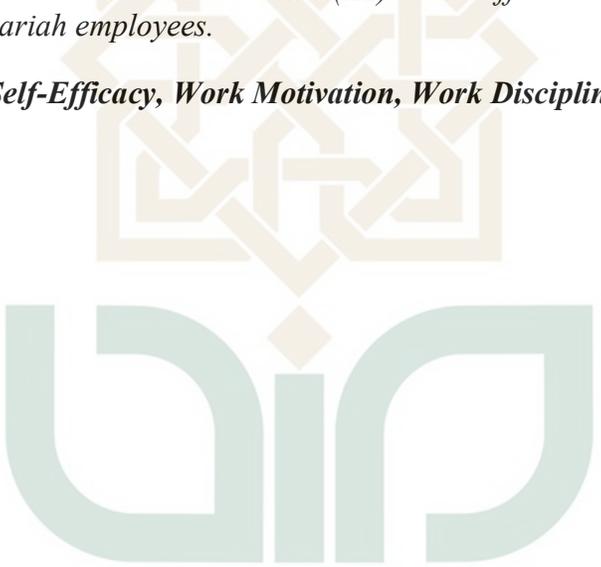


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze whether self-efficacy, work motivation, and work discipline affect the quality of service for Bank BPD DIY Syariah employees. The sampling technique in this study used quantitative descriptive analysis by distributing questionnaires to all Bank BPD DIY Syariah employees. From the results of distributing the questionnaires, there were 40 questionnaires that could be processed. The analytical method used in this research is validity test, reliability test, classic assumption test, and hypothesis test using the latest SPSS program. The results of this study explain that self-efficacy variable (X1) and work discipline variable (X3) have a significant positive effect on service quality while work motivation variable (X2) has no effect on service quality of Bank BPD DIY Syariah employees.

Keywords: *Self-Efficacy, Work Motivation, Work Discipline, Service Quality.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan dalam dunia perbankan salah satunya adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan dari karyawan dalam suatu perusahaan, titik permasalahan dari kurangnya pelayanan yang berkualitas bisa timbul dari adanya persaingan antar bank. Hal ini dapat terjadi apabila perusahaan tidak memperhatikan seberapa baik karyawan memberikan layanan kepada nasabah. Banyaknya pesaing dengan sektor bank lain mengharuskan dan diharapkan pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan dapat diberikan dengan baik yang tentunya sudah sesuai dengan standar dari kepuasan setiap nasabah. Salah satu kriteria kinerja karyawan adalah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan mendapatkan nilai kepuasan serta kepercayaan dari nasabah (Tjiptono 2004).

Dalam upaya menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif maka diperlukannya mengembangkan pendekatan manajemen dan suasana yang mendorong organisasi jasa untuk meningkatkan kualitas (Tjiptono 2004:75). Enam prinsip panduan, yang berlaku untuk bisnis manufaktur dan jasa, harus dipenuhi oleh organisasi. Prinsip yang pertama untuk menyelesaikan permasalahan adalah kepemimpinan, upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas memiliki pengaruh yang kecil tanpa pengarahan manajemen puncak. Prinsip pokok yang kedua adalah pendidikan, semua anggota perusahaan bahkan

staff operasional, harus mendapatkan pendidikan yang berkualitas yakni gagasan kualitas sebagai strategi perusahaan, metode untuk implementasi strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam melakukannya serta peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas. Prinsip pokok yang ketiga terdapat perencanaan, dimana proses perencanaan strategik harus menentukan dimensi dan spesifikasi yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya. Selanjutnya, prinsip pokok yang keempat meliputi *review*, proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Prinsip pokok yang kelima adalah komunikasi, metode komunikasi internal perusahaan berdampak pada seberapa baik strategi kualitas diterapkan di dalam perusahaan, dimana antara karyawan, nasabah, dan pemangku kepentingan perusahaan lainnya harus dikomunikasikan. Prinsip pokok yang terakhir adalah penghargaan dan pengakuan yang merupakan komponen penting dalam pelaksanaan rencana mutu (*total human reward*).

Keenam prinsip ini dapat sangat membantu dalam menciptakan dan mempertahankan suasana yang ideal untuk melakukan peningkatan mutu secara terus-menerus, untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas. Perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Untuk meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki bagi setiap orang dalam organisasi, setiap orang yang berprestasi perlu diberi penghargaan dan diakui prestasinya, yang pada

akhirnya dapat menguntungkan bisnis dan nasabah yang dilayaninya secara signifikan. Ketika mengelola bisnis organisasi, tentunya diperlukan sumber daya manusia (SDM), atau orang-orang yang berkualitas dan mumpuni.

Implementasi strategi pengembangan dapat berupa pelatihan karyawan di berbagai bidang seperti bagaimana memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang dibuat di awal, bagaimana mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan akurat, bagaimana membangun kepercayaan konsumen terhadap bisnis, dan bagaimana cara sepenuhnya fokus pada pelanggan dalam situasi yang pelanggan sebelumnya mungkin tidak sepenuhnya mengerti. Sehingga sumber daya manusia (SDM) atau pekerja dapat memberikan pelayanan berkualitas, penting untuk memperhatikan kemampuan karyawan dalam membangun bisnis atau perbankan. (Kholid, Yulianto, dan Khorista 2015).

Pentingnya memiliki penyediaan sumber daya manusia yang cukup baik kuantitas maupun kualitasnya, karena ini adalah situasi yang berdampak besar pada produktivitas dan profesionalisme bisnis secara keseluruhan. Karyawan adalah sumber daya manusia yang memiliki tanggung jawab serta nilai paling signifikan dalam mencapai perkembangan bisnis melalui pertumbuhan inovasi SDM dengan fokus pada kualitas. (Nilam & Abrar 2018). Perbankan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya peningkatan perekonomian, serta membantu menyebarkan pembangunan dan manfaatnya secara lebih luas sehingga meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi yang mewarnai periode saat ini telah membawa perkembangan yang luar biasa. Nasabah memiliki lebih banyak pilihan untuk jenis bank yang akan digunakan bertransaksi akibat ketatnya persaingan yang diakibatkan oleh kemudahan memperoleh informasi yang diperoleh dari media informasi. Kepedulian terhadap kualitas pelayanan menjadi prioritas dalam industri jasa perbankan yang merupakan industri jasa yang dibangun atas dasar kepercayaan. Keberhasilan suatu bank sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Hampir semua bank mengalami masalah ini, karena konsumen selalu menginginkan tingkat pelayanan tertinggi saat menggunakan layanan bank.

Setiap nasabah akan mendapatkan keuntungan dari layanan berkualitas tinggi, nasabah yang puas dengan pengalaman perbankan mereka akan melakukan bisnis dengan mereka lagi, membangun loyalitas, sedangkan nasabah yang tidak puas akan pergi ke bank pesaing, mengurangi keuntungan bank, atau dengan kata lain, bank perlu mempertahankan citra bisnis yang positif sehingga memiliki reputasi perbankan yang baik, karena konsep citra perusahaan dan kualitas layanan secara keseluruhan mencakup reputasi perusahaan. (Tjiptono, 1999). Pendapat atau persepsi seseorang terhadap suatu korporasi, baik di dalam maupun di luar korporasi, maka disebut itulah reputasinya. (Diah Arum dan Yoestini 2003). Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini mengalami kenaikan pesat dari waktu ke waktu, dengan dibuktikan oleh data dari OJK yang menjelaskan

bahwa jumlah nasabah pada Bank Umum Syariah dan Unit Syariah dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah pada Bank Umum Syariah dan Unit Syariah

No	Tahun	Jumlah nasabah
1	2016	23,450
2	2017	26,570
3	2019	60,031

Sumber: Laporan Publikasi OJK

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah nasabah di setiap tahunnya mengalami peningkatan, pencapaian dari suatu bank merupakan prestasi yang dihasilkan dari kerjasama antar karyawan. Bank BPD DIY Syariah memiliki penilaian baik tetapi hal tersebut tidak luput dari konflik dan bertumpu pada manajemen kerja pimpinan. Apabila ditarik kesimpulan, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan Bank BPD DIY Syariah mengalami peningkatan sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Kotler & Keller (2016), menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan jumlah dari semua produk dan layanan yang ditawarkan bisnis dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau pelanggan mereka. Bisnis yang bergerak dalam penyediaan layanan, seperti perbankan syariah, harus mengejar pelayanan yang baik dan berkualitas secara keseluruhan jika ingin sukses. Pelanggan yang senang dengan barang dan jasa yang ditawarkan oleh bisnis pasti akan memiliki pendapat

yang baik tentangnya. Akan banyak keuntungan bagi bisnis sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang tinggi, antara lain peningkatan nama baik dan reputasi perusahaan, peningkatan loyalitas pelanggan, promosi antara satu pelanggan dengan orang-orang di sekitarnya, peningkatan jumlah pelanggan. pelanggan, dan lainnya. Kedua hal ini berdampak pada seberapa baik hubungan bisnis dengan pelanggan atau nasabah.

Sebuah korporasi dalam industri jasa, seperti perbankan syariah, harus mengejar layanan yang baik dan berkualitas sebagai nilai mutlak jika ingin berhasil. Pelanggan yang senang dengan barang dan jasa yang ditawarkan oleh bisnis pasti akan melihat dan menghargai bisnis tersebut dengan baik. Akan banyak keuntungan bagi bisnis sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang tinggi, antara lain peningkatan nama baik dan reputasi perusahaan, peningkatan loyalitas pelanggan, promosi antara satu pelanggan dengan orang-orang di sekitarnya, peningkatan jumlah pelanggan, dan lainnya. Kedua hal ini berdampak pada seberapa baik hubungan bisnis dan konsumen dan juga terdapat pengaruh dari beberapa elemen seperti efikasi diri, motivasi kerja, dan disiplin kerja. (Citra, Lubis, & Nurseto, 2013).

Efikasi diri sangat penting untuk mengevaluasi kehidupan sehari-hari, apabila efikasi diri kuat maka seseorang akan mampu memanfaatkan kemampuannya secara maksimal. Salah satu bentuk evaluasi adalah meningkatkan prestasi, prestasi sendiri merupakan salah satu bidang kehidupan di mana efikasi diri memiliki manfaat atau dampak pada diri seseorang. Menurut Bandura (1997),

efikasi diri memiliki dampak yang signifikan baik dalam menulis ataupun kinerja matematika. Bandura (1997) menegaskan bahwa "Pengalaman berhasil", pengalaman berhasil adalah salah satu dari empat sumber informasi yang bergabung untuk menghasilkan efikasi diri.

Efikasi diri, motivasi kerja, dan disiplin kerja hanyalah beberapa variabel yang mungkin berpengaruh terhadap seberapa baik pelayanan yang diberikan. Aspek kedua adalah motivasi, peran seseorang dalam mencapai tujuan ini sangat penting. Memahami motivasi karyawan sangat penting untuk mempengaruhi mereka agar bertindak sesuai dengan tujuan organisasi karena mendorong kinerja mereka di tempat kerja, atau menempatkan perilaku adalah indikator motivasi yang paling langsung. Menurut Bangun (2012), motivasi adalah tindakan membujuk orang lain untuk bertindak secara konsisten. Menurut Manullang (2013), mengatakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan yang dapat datang baik secara internal maupun eksternal, dari mereka yang memiliki semangat untuk mengejar maksud dan tujuan tertentu.

Menurut Siagian (2014), disiplin tempat kerja adalah strategi manajemen untuk memotivasi karyawan agar mematuhi berbagai persyaratan. Menurut Sutrisno (2009), disiplin kerja adalah pola pikir, tingkah laku, dan perbuatan yang mentaati semua kebijakan perusahaan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Karena disiplin diperlukan, disiplin kerja merupakan elemen atau variabel penting dalam pengembangan sumber daya manusia di tempat kerja untuk mencegah kelalaian, penyimpangan, dan kelalaian yang pada akhirnya menyebabkan pemborosan waktu

dan sumber daya (Nurchahyo, 2011). Disiplin karyawan adalah elemen operasional yang paling penting dari manajemen sumber daya manusia karena merupakan prediktor kuat kinerja tempat kerja. Tanpa disiplin karyawan yang ketat, bisnis korporat sulit untuk memberikan hasil terbaik.

Sebagaimana yang dimaksud dari informasi latar belakang yang telah disampaikan, maka peneliti termotivasi dan tertarik mempelajari bagaimana efikasi diri, motivasi kerja, dan disiplin kerja apakah terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan. Hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah apabila karyawan yang mempunyai keyakinan efikasi diri dapat mempengaruhi psikologi mereka, khususnya rasa percaya diri mereka terhadap kemampuan mereka untuk menangani semua keadaan dan masalah yang sulit, dengan menumbuhkan motivasi kerja mereka sendiri dan menggunakan disiplin kerja untuk memenuhi sasaran kualitas layanan yang telah ditetapkan, untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penyampaian dari latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)”**.

B. Rumusan Masalah

Beberapa pokok persoalan yang dapat dirumuskan dalam kajian ini berdasarkan konteks yang diberikan oleh penulis di atas, diantaranya:

1. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank BPD DIY Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel efikasi diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank BPD DIY Syariah.
2. Untuk mengetahui variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank BPD DIY Syariah.
3. Untuk mengetahui variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank BPD DIY Syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi akademik

- a. Untuk penulis, atas terlaksananya penelitian ini diharapkan bisa memberikan ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi mengenai bagaimana tema yang diangkat dari penelitian ini ketika dipertanyakan dalam organisasi Bank Syariah itu sendiri.
- b. Untuk pembaca, agar bisa dijadikan sebagai bahan referensi dalam penulisan serta penyampaian informasi di penelitian ini yang telah didapat oleh peneliti, serta diharapkan bisa bermanfaat untuk para pembaca.

2. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen bank sebagai alat atau evaluasi agar dapat dijadikan kebijakan yang lebih baik dan meningkatkan standar kualitas layanan pegawai.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis sebagai berikut dengan susunan yang lebih teratur dan sistematis agar penelitian yang digunakan untuk membuat skripsi ini dapat dibaca dan dipahami dengan baik sehingga tercapai pemahaman yang tepat dan jelas oleh pembaca:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan ringkasan umum dari tesis yang akan ditulis kemudian. Ini mencakup informasi latar belakang, rumusan masalah, tujuan studi, manfaat penelitian, dan pedoman penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas studi teoritis, penelitian sebelumnya, mengembangkan hipotesis, dan kerangka kerja.

BAB III METODE PENELITIAN

Beberapa bentuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti dibahas dalam bab ini, diantaranya populasi dan sampel, berbagai jenis data dan sumber data, model pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data penelitian. Pada bab ini akan diuraikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas pembahasan temuan penelitian lapangan serta temuan penelitian dan teknik analisis kuantitatif yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menarik kesimpulan dari temuan analisis penelitian dan mencakup rekomendasi yang harus dikomunikasikan kepada bank terkait dan untuk studi tambahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat dibuat sehubungan dengan hasil analisis data dan pembahasan serta penjelasan dari temuan ini dengan hasil sebagai berikut:

1. Variabel efikasi diri mempengaruhi seberapa baik Pegawai Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) dalam menjalankan tugasnya. Kesimpulan bahwa H1 diterima dan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri dengan kualitas pelayanan insan Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) dapat ditarik dari temuan output SPSS yang diperoleh hasil sebesar $0,001 \geq 0,05$.
2. Bagi pegawai Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) variabel motivasi kerja tidak ada hubungannya dengan tingkat kualitas pelayanan. Output SPSS sebesar $0,031 \geq 0,05$ mendukung kesimpulan bahwa H2 tidak terdukung dan tidak ada hubungan antara motivasi kerja dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat).
3. Variabel Disiplin Kerja berpengaruh terhadap seberapa baik Pegawai Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) memberikan pelayanan. Mengingat H3 diterima dan dinyatakan ada hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan insan Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) maka output SPSS sebesar $0,000 \geq 0,05$ dapat dikatakan mendukung pernyataan tersebut

B. Saran

Peneliti dapat membuat rekomendasi berdasarkan temuan analisis yang dilakukan dengan harapan dapat membantu pihak-pihak yang berkepentingan atau terlibat. Saran yang akan dikemukakan antara lain:

1. Bank BPD DIY Syariah (kantor pusat) diharapkan kedepannya setiap pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan kemampuannya guna mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada seluruh nasabah, sehingga pelayanan yang diberikan selalu diingat dan lebih berkualitas.
2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar bisa memperluas wawasan ilmu pengetahuan tentang judul atau variabel yang akan diangkat sebagai tugas akhirnya, sehingga ketika berproses bisa mendapatkan hasil yang memuaskan dan dapat memberikan manfaat yang lebih besar untuk generasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani. (2003). *Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 172.
- Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action: A socialcognitive view*. Englewood: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy The Exercise of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Brigham, J. (1994). *Social Psychology*. New York: Harper Collins Publishers.
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, & S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Edisi Kesepuluh Jilid 2 PT Indeks.
- Febriarti, N. P. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan . *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan* .

- Gamawardi, I. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan . *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei pada karyawan BTN Syariah KC Kota Bekasi)*.
- Ghozali. (2008). *Structural Equation Modelling Edisi II*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, L. &. (2012). *Partial Least Squares Konsep Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Wrap PLS 2.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Inayah, S. (2020). Pengaruh Efikasi Diri, Optimisme, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan. *Pengaruh Efikasi Diri, Optimisme, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus BNI Syariah KC Probolinggo)*.

- Jackson, S. d. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke enam*. Jakarta: Erlangga.
- Kaderi, & D. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan, Studi Kasus : Garuda Indonesia kelas Ekonomi. *Jurnal Manajemen ITB*, 13-23.
- Khorista, A., Yulianto, E., & Kholid, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Kompas. (1996). *Singapura yang Semakin Mencemaskan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kresna. (2021, Januari 30). *Namaha*. Retrieved from <https://konsultasiskripsi.com/2021/01/30/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-efikasi-diri-skripsi-dan-tesis-3/>
- Luhung, A. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Malhotra. (2012). Conceptualization, measurement, and application in the catalog and Internet shopping. *Experiential value*, 39–56.
- Manullang, L. A. (2013). *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhid, A. (2009). Self-Efficacy (Perspektif Teori Kognitif Sosial dan Implikasinya terhadap Pendidikan). *Tadris Self-Efficacy*, 107-122.

- Nilam, S., & Abrar, & A. (2018). Ijtihad. *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*.
- Nurchahyo, A. (2011). Analisis variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Quadra Mitra Perkasa. *Jurnal Eksis*, Balikpapan.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Index Lampung*.
- Parasuraman. (2003). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Prof. Dr. Wibowo, S. M. (2013). *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Puspitawati, N. M. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan*.
- R. Lal, & R. (2006). The Role Of Self-Efficacy and Gender Difference among the Adolescents. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*.
- Ramadhan, A. G. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merk terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Nike Running melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Analisis Pengaruh Kualitas*

Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merk terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Nike Running melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.

- Ravesangar, K. (2022). The Influence Of Extrinsic Motivating Factors On Employees Work Performance At Banking Sectors In Malaysia The Mediating Effect Of Psychological Ownership. *International Journal Of Business and Society*, 1147-1168.
- Ririn Tri Ramasari, M. A. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Robbins. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat.
- Rustika. (2012). Efikasi Diri: Tinjauan Teori Albert Bandura. *Buletin Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada* , 18-25. Yogyakarta.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen . *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen*.
- Santoso, S. (2014). *Statistik non parametrik : konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputndo.
- Sastrohadiwiryo. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sholihin, D. R. (2013). *Analisis SEM-PLS WarpPLS 3.0* . ANDI.

- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sledge. (2008). What role does culture a look at motivation and job satisfaction among workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 1667-1682.
- Stefanus. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan. *Jurnal Manajemen F'akultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryohadiprojo, S. (1989). *Peranan Kepemimpinan dalam Menegakkan Disiplin*. Jakarta: Centre for Strategic and International Studies.
- Sutrisno, E. (2009). *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2004). *Strategi pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Vroom, D. E. (1989). *Management and motivation*. London: Univercity of Cambridge.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widyaningtyas, R. (2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas dan Dampaknya pada Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina*. Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Yusnita, H. R. (2018). Analisis Hubungan Efikasi Diri Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Metraplasa . *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 4.

