FORUM EKONOMI, 24 (1) 2022, 155-161
http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI

Analisis pengaruh *(banking internal service quality)* terhadap kepuasan kerja karyawan

Endang Rahayu[1*], Kamilah K[2]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
[*]Email: rahayuendang166@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Bintqual *(Banking Internal Service Quality)* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan satu variable independen yaitu Bintqual *(Banking Internal Service Quality)* dan satu variable dependen yaitu Kepuasan kerja karyawan. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Medan yaitu sebanyak 33 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji regresi linier sederhana, dan Uji Hipotesis. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian uji instrument, data penelitian valid dan reliable. Pada uji asumsi klasik, hasil penelitian bahwa data berdistribusi normal. Pada uji t menunjukkan bahwa variable *Banking Internal Service Quality (X)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic uji t untuk variable *Banking Internal Service Quality (X)* ditunjukkan dengan nilai 0,043 < 0,05. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 21 % kepuasan kerja di pengaruhi oleh *Banking Internal Service Quality* dan sisanya sebesar 79 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan internal bank; kepuasan kerja

Analysis of influence (banking internal service quality) on job satisfaction of employees

Abstract

This study aims to determine the effect of Bintqual (Banking Internal Service Quality) on Employee Job Satisfaction at PT Bank Sumut Syariah Medan Branch Office. The methodology used is a quantitative approach and uses one independent variable, namely Bintqual (Banking Internal Service Quality) and one dependent variable, namely employee job satisfaction. The sample used is all employees of Bank Sumut Syariah Medan Branch as many as 33 samples. The type of data used in this study is Primary Data. The data analysis method used is descriptive analysis, instrument test, classical assumption test, simple linear regression test, and hypothesis testing. Based on the data analysis, the results of the research instrument test, the research data is valid and reliable. In the classical assumption test, the results of the study show that the data is normally distributed. The t-test shows that the Banking Internal Service Quality (X) variable has a significant effect on employee job satisfaction (Y). This is evidenced by the statistical results of the t-test for the Banking Internal Service Quality (X) variable, which is indicated by a value of 0.043 <0.05. The results of the coefficient of determination test indicate that 21% of job satisfaction is influenced by Banking Internal Service Quality and the remaining 79% is influenced by other variables that are not examined in this study.

Keywords: *Bank internal service quality, job satisfaction*

Copyright © 2022, **FORUM EKONOMI** ISSN Print: **1411-1713** ISSN Online: **2528-150X**

PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah semakin pesat. Lembaga keuangan syariah sangat mendorong perekonomian rakyat. Di Indonesia ada beberapa lembaga keuangan syariah diantaranya bank syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah dan lainnya. Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati – hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasiskan syariah yang menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariatif sehingga lembaga perbankan syariah menjadi alternative system perbankan yang dapat di percaya dan dapat diminati oleh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Selain menghimpun dana, Bank syariah juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan seperti yang di atur dalam Pasal 1 UU No 7 Tahun 1992. Lembaga perbankan syariah, dalam melakukan aktivitasnya selalu melibatkan Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia merupakan suatu unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan yang dapat menentukan kemana arah dan tujuan perusahaan. Dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan tersebut, maka perusahaan dituntut harus memiliki sumber daya manusia yang unggul dan memiliki daya saing.

PT Bank Sumut Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi secara syariah. Bank Sumut Syariah harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan nasabah. Kegiatan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah menarik, mengelola, dan menyalurkan dana, mengembangkan usaha – usaha produktif, investasi, pembiayaan multiguna serta jasa – jasa bank lainnya dalam meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat. Dalam menjalankan aktivitasnya, SDM Bank Sumut berusaha memberikan kualitas pelyanan yang baik kepada nasabah. kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut Syariah sangat mempengaruhi kesetiaan dan loyalitas nasabahnya. Dengan persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha menuntut Bank Sumut Syariah untuk memiliki keunggulan yang lebih kompetitif dalam memenangkan persaingan. Dalam memunculkan keunggulan kompetitif diperlukan perhatian ekstra pada kualitas layanan baik internal ataupun eksternal pada bank tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan ataupun nasabah.

Kepuasan kerja adalah perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan melihat pekerjaan mereka. Dan ketika kepuasan kerja karyawan tersebut dikatakan baik maka dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya juga akan maksimal sehingga ketika layanan yang diberikan maksimal, nasabah akan loyal terhadap suatu bank tersebut. Pelayanan berkualitas atau sering disebut dengan service quality yang diberikan oleh bank terhadap nasabah dan calon nasabah (masyarakat) harus memiliki keunggulan kompetitif dengan para kompetitor. Agar persepsi pelanggan terhadap brand dapat terbentuk atau sering disebut dengan brand image. Untuk membentuk keunggulan kompetitif dan brand image yang kuat, dimata para nasabah dan masyarakat. Jika mengamati perilaku konsumen perbankan di Indonesia, yang telah teredukasi tentang pentingnya pelayanan perbankan dalam menunjang aktivitas mereka. Sehingga perbankan syariah yang berfokus terhadap konsumen (consumer centric), harus melakukan suatu research untuk mengetahui keinginan dari para nasabah (eksternal dan internal) ataupun calon nasabah/masyarakat. Sehingga service quality yang diberikan terhadap nasabah (ekternal dan internal) sesuai dengan ekpektasi atau harapan mereka.

Tujuan internal service quality sebenarnya bukan hanya semata mengukur tingkat pelayanan itu sendiri, melainkan untuk mengetahui apa saja dan apa lagi yang masih bisa ditingkatkan. Survey ini juga harus dilakukan secara berkala untuk memantau tingkat kepuasan karyawan karena kepuasan sendiri merupakan suatu yang dinamis, sehingga perlu terus diperbaiki secara berkesinambungan.

Kondisi kualitas layanan internal perusahaan yang baik dapat menambah kepuasan kerja karyawan. Kualitas layanan internal dapat diukur dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan, rekan

kerja dan perusahaan. Kualitas layanan internal juga dicirikan dengan sikap yang dipunyai seseorang terhadap orang lain dan cara orang melayani satu sama lain dalam organisasi.

Kepuasan karyawan terhadap perusahaan akan menciptakan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan nya yakni dengan memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam jangka waktu yang panjang dan tentunya pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan sehingga dapat memperkecil kerugian perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bakri 2020, apabila suatu bank dirasakan memiliki kualitas layanan internal yang baik, maka hal ini akan mendorong para pelanggan untuk tetap menggunakan bank tersebut dalam kegiatan transaksi keuangannya, namun sebaliknya, apabila sulit terpenuhinya harapan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan maka bank akan kehilangan pelanggan dalam jangka waktu panjang.

Pada Tabel berikut dapat dilihat transaksi keuangan yakni Dana Puhak Ketiga PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan dari Tahun 2018–2020.

Tabel 1. Dana pihak ketiga PT Bank Sumut Cabang Medan

DPK PT BANK SUMUT SYARIAH 2018 -2020

Produk	2018	2019	2020
Tabungan	93,655,903,880	101,283,125,588	14,196,175,320
Mudharabah	85,013,399,291	91,127,011,625	2,301,610,371
Wadiah	8,642,504,589	10,156,113,963	11,894,564,949
Giro	16,608,104,820	148,724,406,857	55,536,735,792
Wadiah	16,134,640,052	15,028,966,308	9,104,391,131
Mudharabah	473,464,768	133,695,440,549	46,432,344,661
Deposito	828,541,054,642	801,465,145,586	941,601,394,698
Mudharabah	828,541,054,642	801,465,145,586	941,601,394,698
Total DPK	938,805,063,342	1,051,472,678,031	1,011,334,305,810

Pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 total DPK Bank Sumut Syariah Medan sebesar 938,805,063,342 mengalami kenaikan pada tahun 2019 menjadi 1,051,472,678,031, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 1,011,334,305,810.

Gambaran mengenai transaksi keuangan yang dilihat dari Dana Pihak Ketiga PT Bank Sumut syariah Cabang Medan merupakan bagian dari eksternal customer. Namun demikian tinggi rendahnya DPK yang diperoleh Bank Syariah tidak terlepas dari kepuasan internal karyawan. Karyawan yang memperoleh kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan tentunya akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerjanya sehingga transaksi keuangan yakni DPK yang diharapkan juga akan mengalami peningkatan.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa penurunan dan kenaikan Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah selama 3 tahun terakhir merupakan bagian dari kepuasan internal karyawan (internal saticfaction). Dengan kata lain, tinggi rendahnya transaksi keuangan dilihat dari Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah dapat dikaitkan oleh kepuasan internal karyawan (internal saticfaction).

Dapat pula dijelaskan bahwa salah satu dampak dari kepuasan internal karyawan (internal saticfaction) yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah Medan adalah penurunan Dana Pihak Ketiga. Oleh sebab itu perlu dikaji dan dilakukan analisa terhadap kepuasan internal karyawan (internal saticfaction). Artinya, dari sisi internal service quality yang dilakukan oleh Bank Sumut Syariah Medan perlu dikaji sehingga diperoleh solusi penyebab penurunan transaksi keuangan jika dilihat dari Dana Pihak Ketiga tersebut.

Perubahan atas kenaikan dan penurunan DPK pada Bank Sumut Syariah Medan sangat perlu diperhatikan demi menjaga kestabilan ekonomi pada bank tersebut serta Bank Sumut Syariah Cabang Medan harus memperhatikan segi layanan internal bank itu sendiri sehingga Kualitas pelayanan yang berorientasi pada nasabah menjadi bagian penting yang harus di perhatikan manajemen perusahaan Bank Sumut Syariah itu sendiri. Pelayanan internal Bank (Banking Internal Service Quality) itu dilihat dari beberapa indikator seperti Team work, kesesuaian terhadap pekerjaan, kesesuaian terhadap tekhnologi dan fasilitas, reward, konflik peran dan pengawasan kontrol perusahaan.

Copyright © 2022, **FORUM EKONOMI** ISSN Print: **1411-1713** ISSN Online: **2528-150X**

Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana analisis pengaruh BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Pendekatan Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator.

Penelitian ini di ukur dengan menggunakan alat ukur penelitian yaitu dengan penyebaran Kuisioner kepada Karyawan yang berkerja dan data yang diperoleh berdasarkan jawaban karyawan kemudian di olah. Jenis data yang digunakan yaitu Data Primer merupakan data yang berasal langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data ini diperoleh dari hasil kuisioner penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan angket kepada Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Dan menggunakan data Sekunder merupakan data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari orang atau pihak lain, misalnyaberupa dokumen laporan- laporan, buku, jurnal penelitian danartikel yang masih berkaitan dengan materi yang sedang peneliti lakukan.

Adapun analisis data yang digunakan yaitu menggunakan bantuan Program Spss dengan melakukan Uji Asumsi Klasik berupa uji normalitas, uji multikolineritas, uji heterokedastisitas, Uji Regresi sederhana berupa uji lineritas dan Uji Hipotesis berupa uji t dan uji R determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil uji normalitas one – sample kolmogorov – smirnov test

		Unstandardiz ed Residual
N		33
nNormal Parameters[a,b]	Mea	0E-7
	Std. Deviation	8,75992777
Most Extreme Differences	Absolute	,154
	Positive	,154
	Negative	-,130
Kolmogorov-Smirnov Z		,887
Asymp. Sig. (2-tailed)		,411

a. Test distribution is Normal
b. Calculated from data

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai **Kolmogorov – Smirnov Test** sebesar 0,887 dengan probabilitas signifikansi 0,411 dan nilainya lebih besar dari 0,05 hal itu berarti kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan dilihat dari variable Banking Internal Service Quality berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil uji multikolonieritas coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleran ce	VIF
1	(Constant)	47,118	12,327		3,822	,001		
	Banking Internal Sevice Quality	,149	,186	,143	2,806	,043	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Dari tabel *Coefficient* pada kolom *Collinearity Statistic* dapat terlihat nilai *Tollerance* dan *VIF*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel *Banking Internal Service Quality*

sebesar 1,000 < 10. Dan untuk nilai tolerance *Banking Internal Service Quality* sebesar 1,000 lebihdari 0,1. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat adanya multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil uji heterokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.296	5.416		1.162	.254
	BINTQUAL	.022	.082	.048	.270	.789

a. Dependent Variable: RESUC

Pada tabel diatas hasil output menunjukkan bahwa variabel menunjukkan level sig lebih besar dari alpha yaitu 0,789 menyatakan bahwa nilai signifikan variabel lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil uji linieritas

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Kerja Karyawan * Banking Internal Sevice Quality	,143	,021	,548	,300

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai eta sebesar 0,548 lebih besar daripada nilair square 0,21, maka kesimpulannya adalah analisis regresi dikatakan mempunyai hubungan yang linear.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47.118	12.327		3.822	.001
	Banking Internal Sevice Quality	.149	.186	.143	.806	.427

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan tabel tersebut dapat disusun persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

Y = 47,118 + 0,149X

Dari persamaan berikut dapat diambil kesimpulan bahwa:

Nilai constant (a) = 47,118. Artinya apabila skor variable Banking Internal service Quality sama dengan nol maka kepuasan kerja karyawan menaik sebesar 47,118; dan

Ketika variable kompetensi Banking Internal Service Quality ditingkatkan sebesar 1 % maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,149 dengan asumsi variable bebas lainnya konstan atau tidak mengalami perubahan.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara Banking Internal Service Quality dengan kepuasan kerja karyawan adalah hubungan yang positif dimana ketika Banking Internal Service Quality ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Tabel 7. Hasil uji t parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47,118	12,327		3,822	,001
	Banking Internal Sevice Quality	,149	,186	,143	2,806	,043

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Copyright © 2022, **FORUM EKONOMI** ISSN Print: **1411-1713** ISSN Online: **2528-150X**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel *Banking Internal Service Quality* dengan nilai thitung sebesar 2,806 dengan signifikansi sebesar 5%. Karena t hitung untuk variabel X (2,806) lebih besar dari ttabel (2,03951) dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error ofthe Estimate
1	,143[a]	,021	-,011	8,90010

a. Predictors: (Constant), Banking Internal Service Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R *Square* sebesar 0,21. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu *Banking Internal Service Quality* mampu menerangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 21% sisanya 79% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi.

SIMPULAN

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Banking Internal Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Artinya semakin tinggi indikator Banking Internal Service Quality maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat di perkuat dan dibuktikan oleh nilai sig. Lebih kecil dari nilai alpha yaitu 0,043 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Selanjutnya dapat dilihat dari hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (2,806) lebih besar dari t_{tabel} (2,03951) artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga hal ini dapat diketahui bahwa Banking Internal Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bakrie yang berjudul "Pengaruh Internal Service Quality terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Riau Kepri" yang menyimpulkan bahwa Banking Internal Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Tri Umbara, (2012). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Karyawan Pengelolaan Persediaan dan PPIC PT Bio Farma)" yang menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan Internal mempengaruhi kepuasan karyawan secara umum. Namun 4 dari 6 faktor pengukur layanan kualitas internal tidak mempengaruhi secara signifikan. Hanya dua faktor yang mempengaruhi secara signifikan.

Hasil penelitian saya relevan dengan penelitian Syarifah Hudayah, (2011), "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank Terhadap Kepuasan Kerja,Kualitas layanan eksternal nasabah dan kepuasan karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim." Yang menyimpulkan bahwa Variabel Internal Service Quality berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan kerja, Kualitas Layanan Eksternal dan Kepuasan Karyawan di Bank Pembangunan Daerah Kaltim. Penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan berpengaruh positif dan signifikan. Semakin baik Kualitas layanan yang diberikan bank tersebut kepada karyawan maka akan meningkat pula kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Bi Rahmani, Nur. (2016). Metode Penelitian Ekonomi. Febi UINSU Press, edisi pertama

Alwie, A. F. (2014). "Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT Bank Riau Kepri". Jurnal Ekonomi Islam Vol 6.

Ananda, E. D. (2019). "Pemanfaatan Tekhnologi Informasi". Jurnal Studi Deskriptif Pemanfaatan Tekhnologi, 3. SMKN 1 dan SMKN 4 Surabaya

Asikin,Amirudin Zainal. (2013). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Batubara, Chuzaimah, et. al. (2018). Handbook Metodologi Studi Islam. Jakarta Timur: Prenamedia Group.

Dariyo,Agus. Psikologi Perkembangan. Jakarta : Grasindo.

Fattah, H. A Hussein . (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Yogyakarta : Elmatera.

Ghozali, Imam. (2013). Apakah Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh), Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hudayah, S. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Kerja, kualitas layanan eksternal, kepuasan nasabah dan kinerja Bisnis pada BPD Kalimantan Timur. Disertasi Universitas Hasanuddin Makasar.

Irwan, M., Nasution, P., & Kamilah, K. 2020. Face Recognition Login Authentication for Digital Payment Solution at COVID-19 Pandemic.

Ismail. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta : Prenamedia Group.

Jajuli, M. Sulaeman. (2015). Produk Pendanaan Bank Syariah. Yogyakarta : Deepublish.

Kamilah,Annio Indah Lestari, “Peran Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Mengatasi Masalah Kesenjangan dan Distribusi Pendapatan di Kota Medan. “Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Kasmawati. (2018). "Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak di Kab Wajo". Skripsi Uin Alauddin Makasar.

Kusuma, L. P., & Sutanto. (2016). "Peranan Kerja Sama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa". Jurnal Manajemen Dan Start Up Bisnis.

Lestari, A. I., & Kamilah. (2019). "Peran Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Mengatasi Masalah Kesenjangan Dan Distribusi Pendapatan Di Kota Medan". Jurnal Human Falah, Vol 6.

Pangemanan, F. L. (2017). "Pengaruh Work Life Ballance dan Burnout terhadap kepuasan kerja". Jurnal Administrasi Bisnis.

Rakhdi, H. F. (2018). "Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda". Skripsi Uin Raden Intan Lampung.

Rauda, S. (2020). "Pengaruh Work Life Ballance dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan kerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang". Skripsi UIN Raden Fatah Palembang.

Siehoyono, L. (2018). "Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya". Jurnal Program Manajemen Perhotelan Universitas Petra.

Copyright © 2022, **FORUM EKONOMI** ISSN Print: **1411-1713** ISSN Online: **2528-150X**