

**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER VALUE  
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION**

**(Studi Pada Anggota Simpanan KSPPS Darul Amwaal Barokatul Adzkia  
Kantor Pusat Kambalan)**

Alifah Cahyaningtyas  
[alifahcahyaningtyas@gmail.com](mailto:alifahcahyaningtyas@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Putra Bangsa Kebumen

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* studi pada anggota simpanan KSPPS Darul Amwaal Barokatul Adzkia Kantor Pusat Kambalan. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala *likert*. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Kuantitatif yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedestisitas, dan Uji Normalitas) dan Analisis Regresi Linear Berganda serta Uji t, Uji f dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil Uji t menunjukkan bahwa *Service Quality* dan *Customer Value* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* anggota simpanan KSPPS Darul Amwaal Barokatul Adzkia Kantor Pusat Kambalan. Hasil Uji f menunjukkan *Service Quality* dan *Customer Value* secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* anggota simpanan KSPPS Darul Amwaal Barokatul Adzkia Kantor Pusat Kambalan. Nilai Koefisien Determinasi yang diperoleh adalah 0,417 atau 41,7% yang berarti bahwa *Service Quality* dan *Customer Value* menyumbang pengaruh sebesar 41,7% terhadap *Customer Satisfaction* dan sisanya sebesar 58,3% dipenaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction*

**Pendahuluan**

Perkembangan ekonomi di era globalisasi dewasa ini turut mendorong perkembangan pada sektor jasa, salah satunya adalah sektor perbankan. Hal ini ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan seperti bank ataupun

koperasi baik yang konvensional maupun syariah yang bersaing secara ketat dalam hal kualitas pelayanan, dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Salah satu lembaga keuangan yang saat ini mengalami persaingan yang ketat adalah BMT (Baitul Maal wat Tamwil) yang sekarang menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) sesuai dengan peraturan pemerintah yang terbaru.

Anggota KSPPS merupakan sosok yang mempunyai peran penting bagi KSPPS dalam perkembangannya. Hal ini karena anggota KSPPS mempunyai eksistensi, sehingga semua kegiatan perusahaan akan diupayakan untuk bisa memposisikan produknya agar dapat diterima. Dengan memahami apa harapan dan keinginan konsumen dari suatu layanan jasa atau *service* maka akan ada suatu nilai tersendiri bagi perusahaan. KSPPS merupakan salah satu sektor jasa yang kinerjanya tergantung pada baik dan buruknya layanan yang diberikan kepada anggota. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin mudah KSPPS membangun kepuasan para anggotanya. Hal lain yang menentukan kepuasan dari anggota atau nasabah adalah nilai nasabah. Kepuasan anggota KSPPS akan terwujud jika persepsi akan nilai yang diperoleh anggota lebih dari pengorbanan yang dilakukan.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Darul Amwaal Barokatul Adzkia (DAMBA) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang ada di Kabupaten Kebumen tepatnya di pertigaan Kambalan, yang bergerak dibidang keuangan dan jasa pelayanan. Selama ini, keluhan yang diterima oleh KSPPS DAMBA Kantor Pusat Kambalan adalah kurangnya

informasi yang jelas atas produk maupun layanan yang berikan dan kurang tanggapnya karyawan KSPPS DAMBA Kantor Pusat Kambalan mengenai keluhan dari produk maupun layanan yang diberikan.

### Kajian Pustaka

#### *Customer Satisfaction*

Swan, et al (1980) dalam Fandy Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Fandy Tjiptono (2004:101) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan.
- b. Minat berkunjung kembali.
- c. Kesediaan merekomendasikan.

#### *Service Quality*

Definisi kualitas pelayanan menurut (Fandy Tjiptono; 2000:53 dalam Basuki Sri Rahayu dkk, 2014) merupakan tingkat keunggulan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat lima dimensi utama menurut Prasuraman *et al.* 1988 dalam Fandy Tjiptono (2014) :

- a. Reliabilitas (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)

- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*)

### ***Customer Value***

Zeithaml et al. (1998) menyatakan bahwa nilai pelanggan merupakan penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap manfaat produk dengan didasarkan pada apa yang mereka terima dan apa yang mereka berikan. Menurut Sweeny & Soutar dalam Fandy Tjiptono (2014) dimensi nilai terdiri atas 4 aspek utama :

- a. *Emotional Value.*
- b. *Sosial Value.*
- c. *Quality/Performance Value.*
- d. *Price/Value for Money.*

### **Penelitian Terdahulu**

1. Basuki Sri Rahayu dan Endang Saryanti (2014) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. Menggunakan analisis Regresi Jalur dan hasilnya Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan/ *company image* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Hubungan Pelanggan/ *relationship* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan persamaan kedua hanya Kualitas Pelayanan saja yang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Basuki Sri Rahayu dan Endang Saryanti (2014) sejalan dengan penelitian yang penulis teliti, karena

ada kesamaan pada variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen dan Kepuasan sebagai variabel dependen.

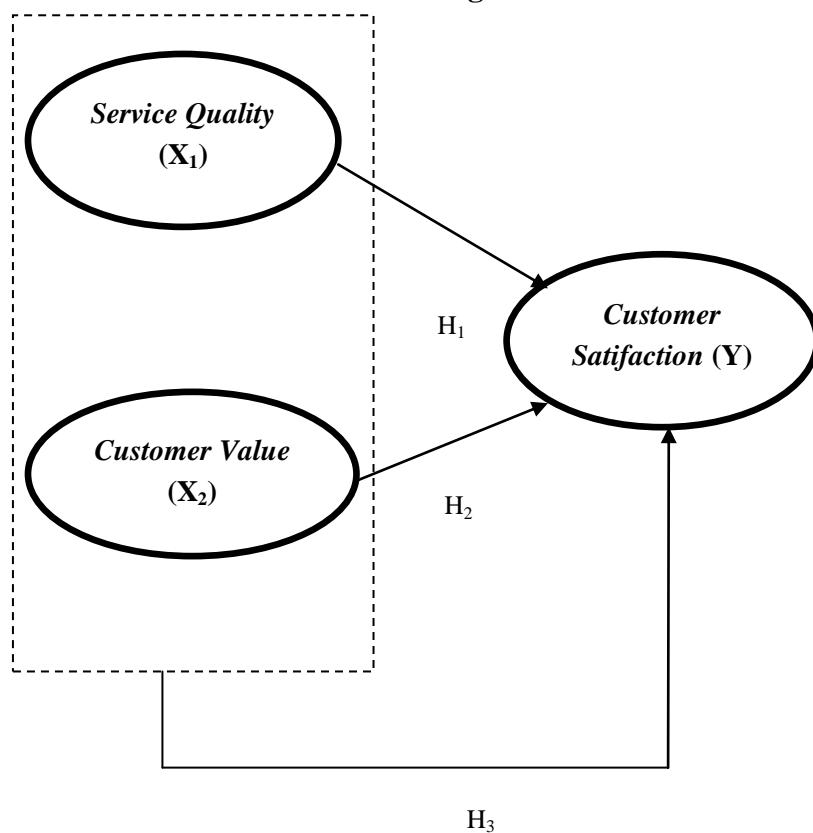
2. Fitri Apriliani, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati (2014) meneliti Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Menggunakan analisis *path* (jalur) dan hasilnya variabel *Relationship Marketing* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, *Relationship Marketing* memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Apriliani, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati (2014) sejalan dengan penelitian yang penulis teliti, karena ada kesamaan pada variabel yaitu Kepuasan sebagai variabel dependen.
3. Widyarini dan Sita Fitiana (2014) meneliti Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan BMT Yaqawiyu Kec. Jatinom, Kab. Klaten. Menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dan hasilnya variabel persepsi bukti fisik dan kehandalan berpengaruh positif signifikan lemah, persepsi daya tanggap berpengaruh positif signifikan kuat, dan persepsi empati berpengaruh positif signifikan moderat terhadap kepuasan nasabah. Persepsi nasabah terhadap jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Widyarini dan Sita Fitiana (2014) sejalan dengan penelitian yang penulis teliti, karena ada kesamaan pada variabel yaitu Kualitas Jasa sebagai variabel independen dan Kepuasan sebagai variabel dependen.

4. Nardiman (2017) meneliti Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank Bri Unit Tiku Cabang Bukittinggi. Menggunakan analisis Jalur dan hasilnya *Customer Relationship Management* dan *Customer Value* masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, *Customer Relationship Management* dan *Customer Value* masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nardiman (2017) sejalan dengan penelitian yang penulis teliti, karena ada kesamaan pada variabel yaitu *Customer Value* sebagai variabel independen dan Kepuasan sebagai variabel dependen.
5. A A Ayu Ratih Permata Sari dan I Nyoman Nurcaya (2014) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan NasabahPada PT Bank Bpd Bali Capem UNUD. Menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dan hasilnya Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah masing-masing berpengaruh positif signifikan pada Kepuasan Nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh A A Ayu Ratih Permata Sari dan I Nyoman Nurcaya (2014) sejalan dengan penelitian yang penulis teliti, karena ada kesamaan pada variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah sebagai variabel independen dan Kepuasan sebagai variabel dependen

## Kerangka Pemikiran

Kerangka teoritis merupakan suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu (Kuncoro, 2009:45). Berdasarkan landasan teori yang telah dibahas sebelumnya menyangkut *Service Quality*, *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis yang dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar II-1**  
**Kerangka Teoritis**



## Hipotesis

## Analisis dan Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah perempuan dan berjumlah 40 orang atau 100%.

### 1. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV- 1  
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	< 22 tahun	7	17,5%
2	23-26 tahun	22	55%
3	>27 tahun	11	27,5 %

*Sumber : data primer diolah, 2018*

### 2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV- 2  
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase
1	SLTA	18	45%
2	Diploma	9	22,5%
3	Sarjana	13	32,5%

*Sumber : data primer diolah, 2018*

### 3. Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV- 3  
Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Frekuensi	Prosentase
1	< 1 tahun	8	20%
2	1-3 tahun	18	45%
3	>3 tahun	14	35%

Sumber : data primer diolah, 2018

#### 4. Berdasarkan Status Perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV- 4  
Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Frekuensi	Prosentase
1	Menikah	31	77,5%
2	Lajang	5	12,5%
3	Cerai	4	10%

Sumber : data primer diolah, 2018

#### Uji Validitas

Untuk mengukur validitas digunakan rumus *Person Correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan jumlah 40 responden ( $df = n-2$   $df = 40-2 = 38$ ), maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,312$ . Berdasarkan hasil uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas Variabel *Locus Of Control*

Hasil analisis uji validitas variabel *Locus Of Control* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel IV- 5  
Hasil Uji Validitas Variabel *Locus Of Control*

Butir	<i>r<sub>hitung</sub></i>	<i>r<sub>tabel</sub></i>	Signifikansi	Status
1	0,841	0,312	0,000	Valid
2	0,820	0,312	0,000	Valid
3	0,688	0,312	0,000	Valid
4	0,639	0,312	0,000	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2018*

## 2. Uji Validitas Variabel *Work Family Conflict*

Hasil analisis uji validitas variabel *Work Family Conflict* dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel IV- 6  
Hasil Uji Validitas Variabel *Work Family Conflict*

Butir	<i>r<sub>hitung</sub></i>	<i>r<sub>tabel</sub></i>	Signifikansi	Status
1	0,709	0,312	0,000	Valid
2	0,704	0,312	0,000	Valid
3	0,773	0,312	0,000	Valid
4	0,662	0,312	0,000	Valid
5	0,519	0,312	0,000	Valid
6	0,515	0,312	0,000	Valid
7	0,505	0,312	0,000	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2018*

## 3. Uji Validitas *Burnout*

Hasil analisis uji validitas variabel *Burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel IV-7  
Hasil Uji Validitas Variabel *Burnout*

Butir	<i>r<sub>hitung</sub></i>	<i>r<sub>tabel</sub></i>	Signifikansi	Status
1	0,755	0,312	0,000	Valid
2	0,755	0,312	0,000	Valid
3	0,878	0,312	0,000	Valid
4	0,804	0,312	0,000	Valid
5	0,764	0,312	0,000	Valid
6	0,526	0,312	0,000	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2018*

### **Uji Reliabilitas**

Hasil analisis uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel IV-8  
Hasil Uji Reliabilitas

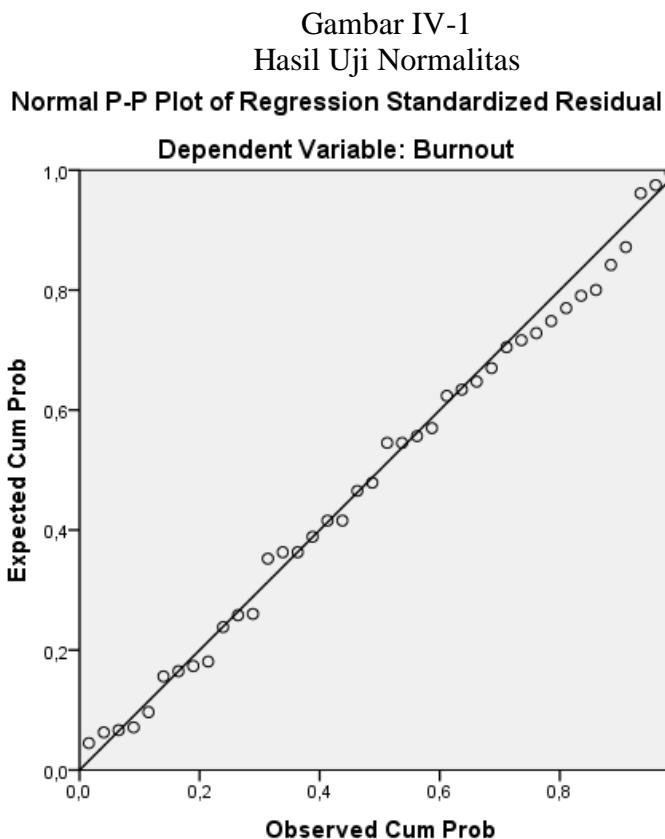
Variabel	r kritis	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Locus Of Control</i>	0,60	0,738	Reliabel
<i>Work Family Conflict</i>	0,60	0,744	Reliabel
<i>Burnout</i>	0,60	0,847	Reliabel

*Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2018*

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Hasilnya dapat dilihat pada gambar berikut :



*Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2018*

Berdasarkan gambar IV-2 penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Jadi variabel bebas ini terdistribusi dengan normal dan memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dideteksi dengan melihat besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*.

Tabel IV-9  
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Locus Of Control</i>	0,373	2,679
<i>Work Family Conflict</i>	0,373	2,679

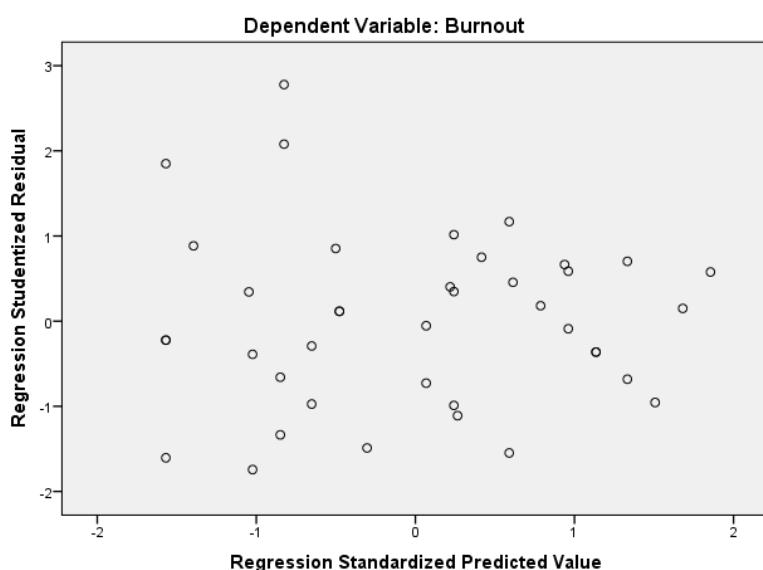
*Sumber : data primer diolah, Tahun 2018*

Berdasarkan Tabel IV-9 di atas seluruh nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas antara variabel independennya sehingga model dapat dipakai.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual di suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil analisis diperoleh sebagai berikut:

**Gambar IV-2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
Scatterplot



Gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa semua datanya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian tersebut terbebas dari gejala heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *Burnout*, sedangkan variabel independennya adalah *Locus Of Control* dan *Work Family Conflik*.

Tabel IV-10  
Koefisien Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,053	2,097		,025	,980
	<i>Locus Of Control</i>	,853	,248	,500	3,435	,001
	<i>Work Family Conflict</i>	,400	,150	,387	2,661	,011

*Sumber : data primer diolah, Tahun 2018*

Dengan demikian dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,053 + 0,853X_1 + 0,400X_2 + e$$

### Uji t

Penentuan t tabel dengan rumus  $df = n-k$  ( $40-3=37$ ), diperoleh angka pada t tabel sebesar 2,026. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-11

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,053	2,097		,025	,980
	<i>Locus Of Control</i>	,853	,248	,500	3,435	,001
	<i>Work Family Conflict</i>	,400	,150	,387	2,661	,011

Sumber : data primer diolah, Tahun 2018

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) dengan signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil analisis uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-12

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	205,611	2	102,806	44,665	,000 <sup>b</sup>
	85,164	37	2,302		
	290,775	39			

Sumber : data primer diolah, Tahun 2018

Dengan nilai uji F sebesar 44,665 dengan tingkat signifikan 0,000 menunjukkan bahwa *locus of control* (X1), *work family conflict* (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* (Y).

### **Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Penelitian kali ini memiliki variabel bebas yang lebih dari satu. Selanjutnya, dapat dilakukan pengujian kemampuan variabel bebasnya dalam menjelaskan variasi variabel terikat yang dapat diketahui besarnya nilai *Adjusted R Square*, data diolah dengan alat bantu analisis SPSS 23.0 for Windows. Berikut hasil pengujiannya:

Tabel IV-13  
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 <sup>a</sup>	,707	,691	1,51714

*Sumber : data primer diolah, Tahun 2018*

Berdasarkan tabel IV-12 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,691 artinya 69,1% variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *locus of control* dan *work family conflict* sedangkan sisanya (100% - 81,3%) atau 30,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

### **Implikasi Manajerial**

#### **1. Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Burnout*.**

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Burnout*. Berdasarkan hasil uji t *locus of control* berpengaruh dan signifikan terhadap *burnout*.

Kemampuan seseorang dalam mengendalikan peristiwa yang terjadi menyebabkan seseorang tersebut bersemangat untuk mencapai yang

diinginkan, dalam hal ini pencapaian dalam pekerjaan. Karyawan merasa mampu untuk melakukan semua pekerjaan dan dapat lebih unggul dari karyawan lain, sehingga membuat dirinya memaksimalkan waktu dan tenaganya untuk melakukan pekerjaan. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan fisik dan mental yang harus seimbang.

Hasil dari penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Renny (2016) yang menyimpulkan bahwa *locus of control* berpengaruh terhadap *burnout*.

## 2. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Burnout*.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*. Berdasarkan hasil uji t *work family conflict* berpengaruh dan signifikan terhadap *burnout*.

Memiliki peran ganda dalam diri seseorang yang berarti memiliki tanggungjawab ganda yaitu pada pekerjaan sebagai karyawan dan pada keluarga dapat mendorong timbulnya kelelahan fisik dan emosi secara sekaligus. Terlebih kepada seorang wanita yang memiliki peran penting dalam keluarga yang harus memperhatikan seluruh sisi keluarga, namun juga harus memenuhi tuntutan pekerjaan yang sudah menjadi tanggungjawab sebagai karyawan untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga waktu untuk berperan dalam keluarga tersita untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan. Hal tersebut menyebabkan ketidakseimbangan peran di pekerjaan dengan peran dalam keluarga.

Hasil dari penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia, A.F dan Miftahuddin (2015) dan Hesti W. dan Ahyar Y. (2017) yaitu *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

### 3. Pengaruh *Locus Of Control* dan *Work Family Conflict* terhadap *Burnout*

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui pengaruh *locus of control* dan *work family conflict* secara bersama-sama terhadap *burnout*. Berdasarkan hasil uji F *locus of control* dan *work family conflict* berpengaruh secara bersama-sama terhadap *burnout* karyawan BTPN Syariah Kebumen.

Keyakinan karyawan yang mampu mencapai pekerjaan dengan memaksimalkan waktu dan tenaga untuk pekerjaan sehingga waktu untuk keluarga menjadi tersita. Hal tersebut membuat ketidakseimbangan peran dengan kemampuan fisik dan mental seseorang sehingga membuatnya mengalami kelelahan fisik, emosi dan mental.

## Kesimpulan dan Saran

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data kuisioner dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai *locus of control* dan *work family conflict* terhadap *burnout* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel *locus of control* berpengaruh dan signifikan terhadap variabel *burnout*. Sehingga

munculnya *burnout* pada pembina sentra BTPN Syariah Kebumen dapat dipengaruhi karena adanya salah satu faktor yaitu *locus of control*.

2. Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel *work family conflict* berpengaruh dan signifikan terhadap variabel *burnout*. Faktor lain yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* pada pembina sentra BTPN Syariah Kebumen yaitu *work family conflict*.
3. Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variabel *locus of control* dan *work family conflict* secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel *burnout*. Kedua faktor tersebut yaitu *locus of control* dan *work family conflict* ketika bersama-sama juga dapat mempengaruhi munculnya *burnout* pembina sentra BTPN Syariah Kebumen.
4. Hasil dari penelitian ini yaitu, *burnout* pembina sentra BTPN Syariah Kebumen paling besar dipengaruhi oleh *work family conflict*.

### **Saran**

#### **Bagi Perusahaan**

Berdasarkan kesimpulan penelitian penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan dapat memberikan kesempatan berpartisipasi dan berpendapat kepada pembina sentra dan meminimalkan piket wisma akhir pekan.
2. Perusahaan diharapkan dapat memberikan toleransi untuk jam lembur dan beban kerja yang diberikan kepada pembina sentra, serta berikan upah lembur yang sesuai.

3. Perusahaan diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada pembina sentra untuk meningkatkan karir dalam bidang yang sesuai dengan kemampuan masing-masing.
4. Perusahaan diharapkan memberikan penilaian dan penghargaan untuk karyawan-karyawannya secara adil dan obyektif untuk mencegah terjadinya *burnout*.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik meneliti *burnout*, dapat memperhatikan faktor lain selain *locus of control* dan *work family conflict* yang mempengaruhi *burnout* dan hasilnya dapat diuji kembali. Peneliti juga dapat melakukan penelitian eksperimen untuk mencegah meningkatnya *burnout* yang dialami oleh karyawan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adeloka, B. 2010. "Interferences between work and family among male and female executives in Nigeria." *African Journal of Business Management*, 4 (6), 1070.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Indoprint.
- Cholily, N.R. 2007. Perbedaan Kecenderungan Burnout Pada Terapis Anak Berkebutuhan Khusus Berdasarkan Jenis Kelamin (Di Laboratorium Sekolah Autism Universitas Negeri Malang). Skripsi (Tidak dipublikasikan). Malang: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang
- Fassa, A. A., dan Miftahuddin. 2015. "Pengaruh Work-Family Conflict, Self-Efficacy dan faktor Demografik Terhadap Burnout". *TAZKIYA Journal of Psychologym*, Vol. 20, No. 1, 1 April 2015.

- Ghozali, Imam. 2006. *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Applikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Goliszek, A. 2005. *60 Second Manajemen Stress*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Jaya, Eka D. & Rahmat, Ikhsan. 2005. “Burnout Ditinjau dari Locus of Control Internal dan Eksternal.” *Majalah Kedokteran Nusantara*, Vol. 38, No. 3.
- Koesoema, Doni. 2009. *Pendidikan Karakter di Zaman Keblinger: Melakukan Visi Guru sebagai Pelaku Perubahan dan Pendidik Karakter*. Jakarta: Grasindo.
- Mahdalisa. 1988. *Hubungan antara Internal Locus of Control dengan Sikap Kreatif*. Depok. Fakultas Psikologi UI
- Mulyasa. 2009. *Menjadi Guru Profesional: Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung: Rosda.
- Nasution. 2003. *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, N. M 2003. “Work and family related variables, work- family conflict and womens well-being. Some obeservations.” *Community work & family*, 6, 297-319.
- Pangastiti, N.K. 2011. Analisis Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Burnout Pada Perawat Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa. Skripsi (Tidak diterbitkan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Prestiana, N. D. I., dan Putri, T. X. A. 2013. “Internal Locus Of Control dan Job Insecurity Terhadap Burnout Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri di Bekasi Selatan.” *Journal Soul*, Vol. 6, No. 1, Maret 2013.
- Rahman, Ulfani. 2007. “Mengenal Burnout Pada Guru.” *Lentera Pendidikan*, Edisi X, No.2.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, D. Y. 2014. Hubungan Beban Kerja, Faktor Demografi, Locus of Control dan Harga Diri Terhadap Burnout Syndrome Pada Perawat Pelaksana IRD

RSUP Sanglah. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Denpasar: Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ke-3*. STIE YKPN. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Solihah, M. A. 2016. Hubungan Religiusitas dan Kecerdasan Emosi (Emotional Intelligence) dengan Tingkat Kejemuhan (Burnout) Belajar Pada Siswa Kelas XI SMA Negeri 11 Yogyakarta. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ketujuh. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triaryati, Nyoman. 2003. "Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai Work-Family Issue terhadap Absen dan Turnover." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No.1, hal.85-96.

Triwijayanti, Reni. 2016. Hubungan Locus of Control Dengan Burnout Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Tesis Magister (Tidak dipublikasikan). Semarang: Fakultas Kedokteran UNDIP

Triyanto, Agus dan The Elisabeth Cintya Santosa. 2009. "Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepulan Kerja Karyawan." *Jurnal Manajemen* Volume 7, No. 4, Mei 2009. Hal 4.

Winardi, Jasman J. Ma'aruf dan Said Musnadi. 2012. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, ISSN 2302-0199. Hal. 1-24.

Wulansari, Hesti dan Ahyar Yuniawan. 2017. "Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Family Work Conflict Terhadap Intention to Quit Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang)." *Journal of Management*, Vol. 6, No. 4, 2017, 1-14.

Yulianti, Praptini. 2000. Pengaruh Sumber-sumber Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Edukatif Tetap Fakultas Ilmu Sosial Universitas Airlangga Di Surabaya. Tesis Magister (Tidak dipublikasikan). Surabaya: Program Pasca Sarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga

Zawawi, J.A. 2009. "Depressive Symptoms and Their Correlates with Locus of Control and Satisfaction with Life among Jordanian College Students." *Europe's Journal of Psychology*, 4(2), 71-103.