

Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja

JMSAB

117

Dewiana Novitasari¹, Masduki Asbari^{2*}, Ipang Sasono³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, Indonesia

^{2,3}STMIK Insan Pembangunan, Indonesia

Research Paper
Management

Abstract

This study aims to analyze the effect of religiosity and service quality on job satisfaction in manufacturing industry employees by taking a sample of 105 employees from one of the manufacturing industry companies in West Java. The data collection method used a questionnaire. The analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM), Smart PLS v.3.0. The results showed that religiosity had a significant positive effect on service quality. Religiosity has a positive and significant effect on employee job satisfaction, and service quality has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Research results can be used as a basis for increasing and maintaining employee job satisfaction in the manufacturing industry through increasing religiosity and service quality of employees.

Received: 28 Jan 2021

Revised: 3 Mar 2021

Accepted: 6 Mar 2021

Online: 7 Mar 2021

Keywords:

Job satisfaction, service quality, religiosity.



Corresponding Author:

Masduki Asbari, STMIK Insan Pembangunan
Indonesia

Email: kangmasduki.ssi@gmail.com

Jurnal Manajemen Strategi
dan Aplikasi Bisnis,
Vol 4, No. 1, 2021,
pp. 117 - 130

© The Author(s) 2021

DOI: <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.268>

eISSN 2655-237X



CC BY: This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja setiap anggotanya. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan dari para anggotanya melalui tindakan-tindakan manajemen sumber daya manusia (Cahyono et al., 2020; Gazali et al., 2020; Goestjahjanti et al., 2020; Jumiran et al., 2020; Novitasari, Asbari, et al., 2020; Singgih et al., 2020; Yuwono et al., 2020). Salah satu masalah dalam mengelola sumber daya manusia di Industri manufaktur adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan religiusitas karyawan (Abror et al., 2019; Aman et al., 2019; Darto et al., 2015; Hage & Posner, 2015; Haque, 2019; Olowookere et al., 2016). Tidak diragukan lagi, bahwa di era millennial ini, kebutuhan spiritualitas di tempat kerja makin meningkat, seiring dengan tingkat kesadaran para karyawan bahwa spiritualitas dibutuhkan untuk meningkatkan kebahagiaan hidup (Pramono, et al., 2020).

Komponen spiritualitas ini di antaranya adalah tingkat religiusitas. Religiusitas ini tidak hanya monopoli ajaran agama tertentu, namun bertujuan untuk menghubungkan antara individu dan ajaran agama/ spiritualnya. Selain religiusitas, anteseden kepuasan kerja juga diduga muncul dari kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Kualitas pelayanan yang baik menghasilkan perasaan bahagia, puas, dan bermakna (Pramono, et al., 2020; Pramono, Purwanto, et al., 2020; Purwanto et al., 2021). Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu karyawan mampu mempertahankan kinerjanya (Hutagalung, Sopa, et al., 2020; Kamar et al., 2019; Kusumaningsih et al., 2020; Novitasari, Asbari, et al., 2020; Novitasari, Sasono, et al., 2020; Novitasari, Yuwono, et al., 2020; Putra et al., 2020; Singgih et al., 2020; Zaman et al., 2020).

Beberapa peneliti telah melakukan studi tentang hubungan Antara religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Hanya masalahnya, belum banyak penelitian yang membahas hubungan dan pengaruh religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja sebagai satu kesatuan model penelitian. Research gap ini semoga bisa diisi oleh penelitian ini. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi pengembangan praktik religiusitas di tempat kerja.

KAJIAN PUSTAKA

Secara stereotip, religiusitas diartikan sebagai pemahaman atas pengetahuan dan keyakinan agama, selain pengaruhnya yang terkait dengan keterikatan emosional atau perasaannya tentang agama. Selanjutnya, perilaku keberagamaan diekspresikan, seperti keanggotaan dan kehadiran dalam kegiatan ibadah, membaca kitab suci, dan berdoa (Hichy et al., 2020; Rowatt & Al-Kire, 2021; Xia et al., 2021). Kecenderungan terhadap keyakinan agama menunjukkan religiusitas seseorang terhadap seperangkat prinsip yang memberikan beberapa kendali sosial bagi individu yang bersangkutan (Jiménez et al., 2019). Dua aspek khas religiusitas dikemukakan oleh Ramlee et al. (2016) yaitu religiusitas ekstrinsik dan religiusitas intrinsik. Perilaku religius disebut berasal dari aspek ekstrinsik, ketika penggunaan religiusitas untuk kepentingan pribadi, khususnya untuk mendapatkan popularitas, pencapaian target bisnis atau untuk menjalin persahabatan. Sebaliknya, dimensi religiusitas intrinsik didasarkan pada tujuan alamiah, yakni menuntun seseorang menjadi lebih taat dengan cara mematuhi ajaran agama seperti berdoa atau terlibat dalam layanan masyarakat sukarela (Charan et al., 2020; Choy, 2020; Jiménez et al., 2019). Indikator/items of instrument dari variable religiusitas pada studi ini diadaptasi dari Ramlee et al. (2016) yang terdiri atas lima indikator/item yang detailnya disebutkan pada Tabel 1.

Pengaruh religiusitas memang belum banyak diteliti, apalagi di lingkungan industry manufaktur. Dari yang sedikit tersebut, kita bisa temukan penelitian Iqbaluddin (2016). Hasil penelitian Iqbaluddin (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara religiusitas dengan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit PKU Muhammadiyah di Surabaya. Adapun arah hubungannya adalah positif, yang berarti apabila religiusitas tinggi, maka kualitas pelayanan juga tinggi, begitu juga sebaliknya apabila religiusitas rendah, maka kualitas pelayanan rendah. Sehubungan dengan penelitian tersebut, maka dikemukakan hipotesis pertama:

H₁: Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

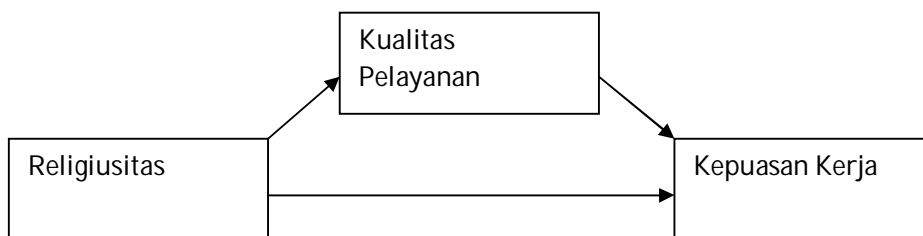
Religiusitas dipandang sebagai salah satu faktor dalam memberikan kepuasan kepada karyawan. Terkait dengan prinsip-prinsip kehidupan beragama yang dianut, karyawan seringkali mengaitkan suasana hati dan pikirannya dalam bekerja. Oleh karena itu, sering ditemukan fakta bahwa religiusitas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Religiusitas juga yang mampu mengurangi tingkat stress kerja. Penelitian terdahulu dilakukan oleh (Khan, 2016) tentang pengaruh persepsi religiusitas, kualitas layanan, dan inovasi produk terhadap kepercayaan dan komitmen serta loyalitas karyawan. Penelitian tersebut menemukan fakta bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian lain juga membuktikan religiusitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Amaliah et al., 2015; Bednarczuk, 2019; Darto et al., 2015; Onyemah, Rouziès, et al., 2018). Sehubungan dengan penelitian tersebut, maka dikemukakan hipotesis kedua:

H₂: Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama penentu kepuasan bagi industri manufaktur. Pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan akan memberikan kepuasan batin setiap karyawan. Penelitian terdahulu tentang hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan, di antaranya adalah oleh Al-Ababneh et al. (2018); Singh et al. (2017). Penelitian-penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehubungan dengan penelitian tersebut, maka dikemukakan hipotesis ketiga:

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membangun model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.

Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan tetap di salah satu industry manufaktur di Jawa Barat.

Tabel 1.

Variabel dan *Items*

Items	Items Description	Items References
R1	Saya berusaha keras untuk membawa ajaran agama saya ke semua urusan saya yang lain dalam hidup saya	Ramlee et al. (2016), validated
R2	Penting bagi saya untuk meluangkan waktu dalam perenungan dan doa pribadi	by Radita et al. (2021)
R3	Saya berusaha keras untuk menjalani seluruh kehidupan saya sesuai dengan keyakinan agama saya	
R4	Agama saya rasakan memberikan kenyamanan di saat saya dalam kondisi kesusahan dan kesedihan	
R5	Agama saya sangat penting karena menjawab banyak pertanyaan tentang makna hidup	
KP1	Perusahaan memberikan kemudahan dalam pemesanan produk	Sasono et al. (2020)
KP2	Karyawan cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan konsumen	
KP3	Perusahaan bertanggung jawab atas kualitas produk	
KP4	Kemudahan mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen (produk yang rusak)	
KP5	Produk mudah ditemukan di pasar dan pusat penjualan mudah dihubungi pelanggan	
KK1	Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya sekarang	Armstrong et al. (2015), validated
KK2	Hampir setiap hari, saya antusias dengan pekerjaan saya	
KK3	Setiap hari lebih banyak waktu di tempat kerja, seperti pekerjaan tidak akan pernah berakhir	by Radita et al. (2021)
KK4	Sayasangat menikmati pekerjaansaya	
KK5	Saya menganggap pekerjaan saya agak tidak menyenangkan	

Sumber: Data diolah (2021)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada sepuluh Industri manufaktur di Indonesia yang berjumlah total 159 orang. Kuesioner dibagikan dengan teknik simple random sampling. Hasil kuesioner yang kembali dan valid sebanyak 105 sampel.

Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Instrumenyangdigunakanuntukmengukur religiusitas diadaptasi dari penelitian Ramlee et al. (2016) yang sudah divalidasi oleh Radita et al. (2021) dengan menggunakan 5 items (R1-R5). Instrumen *kualitas pelayanan* diadopsi dari penelitian Sasono et al. (2020) dengan menggunakan 5 items (KP1-KP5). Instrumen *job satisfaction* diadaptasi dari Armstrong et al.

(2015) yang sudah divalidasi oleh Radita et al. (2021) dengan menggunakan 5 items (KK1-KK5).

Teknik Analisis

Metode untuk mengolah data adalah dengan PLS dan menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0 sebagai *tool*nya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel

Total ada 105 karyawan yang berpartisipasi. Paling banyak laki-laki (73%), kemudian wanita (27%). Mereka memiliki kelompok umur yang berbeda-beda, di bawah 25 tahun (53%), berkisar antara 25-30 tahun (38%), dan lebih dari 30 tahun (9%). Lama bekerja juga beragam, sebagian besar di bawah 5 tahun (63%), berkisar antara 5-10 tahun (34%), dan lebih dari 10 tahun (3%). Pendidikan mayoritas adalah SMA (79%), kemudian sarjana (17%), dan tidak tamat SMA (4%).

Tabel 2.

Informasi Deskriptif Sampel

Kriteria		Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	77	73%
	Wanita	28	27%
Usia (per Desember 2019)	< 25 tahun	56	53%
	25 - 30 tahun	40	38%
	> 30 tahun	9	9%
Masa kerja sebagai karyawan	< 5 tahun	66	63%
	5-10 tahun	36	34%
	> 10 tahun	3	3%
Ijazah tertinggi	≥ S1	18	17%
	= SMA	83	79%
	< SMA	4	4%

Sumber: data diolah (2021)

Pengujian Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Pada sebagian besar referensi, bobot faktor sebesar 0.5 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Chin, 1998; Ghazali, 2014; Hair et al., 2010). Pada penelitian ini batas minimal besarnya *loading factor* yang diterima adalah 0.7, dengan syarat nilai AVE setiap konstruk > 0.5 (Ghazali, 2014). Berdasarkan hasil pengolahan SmartPLS 3.0, setelah items yang tidak memenuhi syarat dibuang, maka pada Tabel 2, seluruh indikator telah memiliki nilai *loading factor* di atas 0.7. Jadi dengan demikian, validitas konvergen dari model penelitian ini sudah memenuhi syarat. Nilai loadings, *cronbach's alpha*, *composite reliability* dan AVE setiap konstruk selengkapnya dapat dilihat Tabel 3 berikut:

Tabel 3.

Items Loadings, Cronbach's Alpha, Composite Reliability, and Average Variance Extracted

Variables	Items	Loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Religiusitas (R)	R1	0.876	0.890	0.919	0.696
	R2	0.761			
	R3	0.824			
	R4	0.840			
	R5	0.865			
Kualitas Pelayanan (KP)	KP1	0.851	0.868	0.905	0.656
	KP2	0.807			
	KP3	0.818			
	KP4	0.760			
	KP5	0.810			
Kepuasan Kerja (KK)	KK1	0.740	0.880	0.912	0.677
	KK2	0.780			
	KK3	0.848			
	KK4	0.901			
	KK5	0.835			

Sumber: SmartPLS 3.0

Pengujian Validitas Deskriminan

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen (nilai pada diagonal) melebihi korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai di bawah diagonal) (Ghozali, 2014). Hasil pengujian *discriminant validity* dengan menggunakan nilai kuadrat AVE, yakni dengan melihat Fornell-Larcker Criterion Value pada Tabel 4.

Tabel 4.

Discriminant Validity

Variables	KK	KP	R
KK	0.823		
KP	0.749	0.810	
R	0.752	0.825	0.834

Sumber: SmartPLS 3.0 (2021)

Hasil uji validitas deskriminan pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai akar kuadrat AVE di atas nilai korelasi dengan konstruk laten lainnya, melalui kriteria Fornell-Larcker, sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas deskriminan (Fornell & Larcker, 1981). Selanjutnya, evaluasi kolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada kolinearitas dalam model. Untuk menemukan collinearity, diperlukan penghitungan VIF dari setiap konstruk. Jika skor VIF lebih tinggi dari 5, maka model tersebut memiliki collinearity (Hair et al., 2014). Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4, semua skor VIF lebih kecil dari 5, artinya bahwa model ini tidak memiliki masalah *collinearity*.

Tabel 5.
Collinearity Statistics (VIF)

Variables	KK	KP	R
KK			
KP	3.131		
R	3.131		1.000

Sumber: *SmartPLS 3.0* (2021)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam PLS disebut juga sebagai uji inner model. Uji ini meliputi uji signifikansi pengaruh langsung dan pengaruh moderasi serta pengukuran besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Untuk mengetahui pengaruh antar variable penelitian, dibutuhkan uji pengaruh langsung dan moderasi. Uji pengaruh dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik dalam model analisis *partial least squared* (PLS) dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3.0. Dengan teknik *bootstrapping*, diperoleh nilai *R Square* dan nilai uji signifikansi sebagaimana Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6.
Nilai *R Square*

	R Square	R Square Adjusted
KK	0.618	0.610
KP	0.681	0.677

Sumber: *SmartPLS 3.0* (2021)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, nilai *R Square* KP sebesar 0.681, bahwa variable kualitas pelayanan(KP)mampu dijelaskan oleh variabel religiusitas (R) sebesar 68.1%, sedangkan sisanya sebesar 31.9% dijelaskan oleh variabel lain diluar darimodel penelitian. Nilai *R Square* KK sebesar 0.618 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja(KK)mampu dijelaskan oleh variable religiusitas (R), dan kualitas pelayanan(KP)sebesar 61.8%, sedangkan sisanya sebesar 38.2% dijelaskan oleh variabel lain diluar darimodel penelitian.

Tabel 7.
Hypotheses Testing

Hypotheses	Relationship	Beta	SE	T Statistics	P-Values	Decision
H1	R -> KP	0.825	0.030	27.447	0.000	Supported
H2	R -> KK	0.421	0.108	3.905	0.000	Supported
H3	KP -> KK	0.402	0.114	3.526	0.000	Supported

Sumber: *SmartPLS 3.0* (2021)

Sedangkan Tabel 7 menampilkan *T-Statistics* dan *P-Values* yang menunjukkan pengaruh antar variable penelitian yang telah disebutkan.

Pembahasan

Religiusitas Terhadap Kualitas Pelayanan

Konstruk religiusitas mempunyai pengaruh positif terhadap konstruk kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample (Beta)* sebesar 0.825 yang berarti memiliki hubungan positif. Nilai *t*-statistic pada hubungan konstruk ini adalah 27.447 dengan nilai *t*-hitung 1.96 pada *signifinance level* 5 persen, karena kriteria nilai *t*-statistik >1.96 dan nilai *p*-value $0.000 < 0.05$, maka hasil perhitungan di atas adalah bahwa hubungan religiusitas terhadap kualitas pelayanan dinyatakan signifikan. Oleh karena itu, religiusitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kualitas pelayanan sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas karyawan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan. Hasil ini sesuai dengan beberapa penelitian yang membuktikan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Abror et al., 2019). Untuk membangun kualitas pelayanan yang makin baik, manajemen perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan terus-menerus religiosity seluruh karyawan. Sikap religiusitas yang baik dapat di jadikan dasar dalam melakukan kegiatan-kegiatan bisnis yang berorientasi kepada hasil. Oleh karena itu, di antara strategi perusahaan adalah perlu selalu meningkatkan nilai-nilai religiusitas misalnya dengan memberikan ruang dan waktu bagi setiap karyawan untuk melaksanakan ritual keagamaannya, misalnya menyediakan tempat sholat yang memadai di lingkungan kerja. Memberikan kesempatan waktu untuk beribadah, tidak melakukan pekerjaan atau aktifitas pada waktu-waktu perayaan keagamaan, dan melakukan perayaan bersama pada perayaan hari besar keagamaan (Novitasari et al., 2020; Radita et al., 2021).

Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Konstruk religiusitas mempunyai pengaruh positif dengan konstruk kepuasan kerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample (Beta)* sebesar 0.421 yang berarti memiliki hubungan positif. Nilai *t*-statistic pada hubungan konstruk ini adalah 3.905 dengan nilai *t*-hitung 1.96 pada *signifinance level* 5 persen, karena kriteria nilai *t*-statistik harus >1.96 dan nilai *p*-value $0.000 < 0.05$, maka hasil perhitungan di atas adalah bahwa hubungan religiusitas terhadap kepuasan kerja dinyatakan signifikan. Oleh karena itu, religiusitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan kerja sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang membuktikan religiusitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Novitasari, Asbari, et al., 2020; Radita et al., 2021), demikian juga dengan kesimpulan penelitian (Hutagalung et al., 2020; Maesaroh et al., 2020). Adanya religiusitas tetap memiliki pengaruh yang tentunya dapat mendukung optimalnya kepuasan kerja karyawan. Peningkatan religiusitas yang sudah ada pada karyawan melalui diadakannya kajian agama / tausiah, bakti sosial dan aktivitas lain yang dapat menambah pengetahuan mengenai agama dan menambah kepekaan dalam mengamalkan ajaran-ajaran agama dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, sehingga dapat tumbuh nilai-nilai religiusitas yang positif dan mempengaruhi hubungan dengan perilaku karyawan.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Konstruk *kualitas pelayanan* mempunyai pengaruh positif dengan konstruk kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai *original sample (Beta)* sebesar 0.402 yang berarti memiliki hubungan positif. Nilai *t*-statistic pada hubungan konstruk ini adalah 3.526 dengan nilai *t*-hitung 1.96 pada *significance level* 5 persen, karena kriteria nilai *t*-statistik > 1.96 dan nilai *p*-value $0.000 < 0.05$, maka hasil perhitungan di atas adalah bahwa hubungan *kualitas pelayanan* terhadap kepuasan kerja dinyatakan signifikan. Oleh karena itu, *kualitas pelayanan* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan konstruk kepuasan kerja sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil ini sesuai penelitian yang membuktikan *kualitas pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Al-Ababneh et al., 2018; Singh et al., 2017)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian bahwa hubungan religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan industry manufaktur adalah Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan, dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Keterbatasan penelitian ini yaitu sampel yang digunakan sangat terbatas, sehingga diharapkan untuk penelitian mendatang, menambahkan jumlah sampel. Keterbatasan lainnya, bahwa model penelitian ini hanya mengukur kepuasan kerja sebagai variable terikat (*dependent variable*). Dengan demikian, riset selanjutnya dapat mengukur hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

REFERENSI

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2019). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55–62.
- Amaliah, I., Aspiranti, T., & Purnamasari, P. (2015). The Impact of the Values of Islamic Religiosity to Islamic Job Satisfaction in Tasikmalaya West Java, Indonesia, Industrial Centre. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 984–991.
- Aman, J., Abbas, J., Nurunnabi, M., & Bano, S. (2019). The relationship of religiosity and marital satisfaction: The role of religious commitment and practices on marital satisfaction among Pakistani respondents. *Behavioral Sciences*, 9(3), 1–13. <https://doi.org/10.3390/bs9030030>
- Armstrong, G. S., Atkin-plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The Relationship between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *International Association for Correctional and Forensic Psychology*, XX(X), 1–17. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Asbari, M., Pramono, R., Kotamena, F., Juliana, Sihite, O. B., Alamsyah, V. U., Imelda, D., Setiawan, S. T., & Purwanto, A. (2020). Bekerja Sambil Kuliah dalam Perspektif Self-Management (Studi Etnografi pada Karyawan Etnis Jawa di Kota Seribu Industri Tangerang). *Edumaspul - Jurnal Pendidikan*, 4(1), 1–10.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.363>
- Baluyos, G. R., Rivera, H. L., & Baluyos, E. L. (2019). Teachers' Job Satisfaction and Work Performance. *Open Journal of Social Sciences*, 07(08), 206–221. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>
- Bednarczuk, M. (2019). God in the workplace: Religiosity and job satisfaction among US public servants. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(3), 261–276.
- Bogler, R. (2001). The influence of leadership style on teacher job satisfaction. *Educational Administration Quarterly*, 37(5), 662–683. <https://doi.org/10.1177/00131610121969460>
- Cahyono, Y., Novitasari, D., Sihotang, M., Aman, M., Fahlevi, M., Nadeak, M., Siahaan, M., Asbari, M., & Purwanto, A. (2020). The Effect of Transformational Leadership Dimensions on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Case Studies in Private University Lecturers. *Solid State Technology*, 63(1s), 158–184. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/707>
- Charan, I. A., Xin, S., Zezhuang, W., & Yao, D. (2020). Rethinking efficacy: People's perception of ritual healing and trance religious practices at shrines in Pakistan. *Asian Journal of Psychiatry*, 52, 102020. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102020>
- Chin, W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling* (E. Modern Methods for Business Research, In: G. A. Marcoulides (ed.)). Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Chordiya, R., Sabharwal, M., & Goodman, D. (2017). Affective Organizational Commitment and Job Satisfaction: a Cross-National Comparative Study. *Public Administration*, 95(1), 178–195. <https://doi.org/10.1111/padm.12306>
- Choy, J. P. (2020). Religious rules as a means of strengthening family ties: Theory and evidence from the Amish. *Journal of Comparative Economics*, 48(3), 729–748. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jce.2019.12.007>
- Darto, M., Setyadi, D., Riadi, S. S., & Hariyadi, S. (2015). The effect of transformational leadership, religiosity, job satisfaction, and organizational culture on organizational citizenship behavior and employee performance in the regional offices of national institute of public administration, Republic of Indone. *European Journal of Business and Management*, 7(23), 205–219.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iiedeen.2019.05.001>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Gazali, Asbari, M., & Novitasari, D. (2020). Peran Readiness for Change Mentality terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Industri Alas Kaki. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 169–182.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goestjahjanti, S. F., Novitasari, D., Hutagalung, D., Asbari, M., & Supono, J. (2020). Impact of Talent Management, Authentic Leadership and Employee Engagement on Job Satisfaction: Evidence From South East Asian Industries. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 67–88. <http://www.jcreview.com/?mno=101983>
- Hage, J., & Posner, B. Z. (2015). Religion, religiosity, and leadership practices. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Haque, M. G. (2019). *Investigating Awareness & Knowledge , Halal Logo and Religiosity*

- Affecting Decision and Lifestyle to Consume Halal Culinary; Case Study of Three Indonesian Regions in Japanese Restaurant.* 4309(31), 27–31. <http://journal.ibs.ac.id/index.php/jime/article/view/172>
- Hedayat, A., Sogolitappeh, F. N., Shakeri, R., Abasifard, M., & Khaledian, M. (2018). Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 81, 30–38. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.81.30>
- Hichy, Z., Sciacca, F., Marco, G. Di, & Pasquale, C. De. (2020). Heliyon Effects of religious orientation and state secularism on pre-implantation genetic diagnosis. *Heliyon*, 6(May), e04798. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04798>
- Hutagalung, D., Asbari, M., Fayzhall, M., Ariyanto, E., Agistiawati, E., Sudiyono, R. N., Waruwu, H., Goestjahjanti, F. S., Winanti, & Yuwono, T. (2020). Peran Religiusitas, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Mediasi Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Guru. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 311–326. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/483>
- Hutagalung, D., Sopa, A., Asbari, M., Cahyono, Y., Maesaroh, S., & Chidir, G. (2020). Influence of Soft Skills, Hard Skills and Organization Learning on Teachers' Performance through Innovation Capability as Mediator. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 54–66. <http://www.jcreview.com/?mno=101978>
- Iqbaluddin, M. U. (2016). *Hubungan antara Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di Surabaya* [Universitas Muhammadiyah Surabaya]. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Ith, H. (2011). *Leadership Styles and Job Satisfaction Case of Cambodia*.
- Jiménez, A., Jiang, G. F., Petersen, B., & Gammelgaard, J. (2019). Within-country religious diversity and the performance of private participation infrastructure projects. *Journal of Business Research*, 95, 13–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.027>
- Jumiran, Novitasari, D., Nugroho, Y. A., Sutardi, D., Sasono, I., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Studi Kasus pada Dosen Perguruan Tinggi Swasta. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 600–621. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/555>
- Kamar, K., Novitasari, N., Asbari, M., Winanti, & Goestjahjanti, F. S. (2019). Enhancing Employee Performance during the Covid-19 Pandemic: the Role of Readiness for Change Mentality. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(2), 154–166. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/25279>
- Khan, M. A. (2016). *Pengaruh Religiusitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Surabaya dengan Antecedent Kualitas Layanan*. STIE Perbanas Surabaya.
- Kotler, P., & Lee, N. (2008). *Social marketing: Influencing behaviors for good*. Sage.
- Kusumaningsih, S. W., Ong, F., Hutagalung, D., Basuki, S., Asbari, M., & Purwanto, A. (2020). Organizational Culture, Organizational Commitment and Employees' Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *TEST Engineering and Management*, 83(March-April 2020), 18277–18294. <http://www.testmagazine.biz/index.php/testmagazine/article/view/6958>
- Maesaroh, S., Asbari, M., Hutagalung, D., Agistiawati, E., Basuki, S., Radita, F. R., Nurashiah, Yulia, Y., Singgih, E., & Chidir, G. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Guru melalui Mediasi Organizational Citizenship Behavior. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 276–290. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/473>
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., & Farhan, M. (2020). The Role of

- Religiosity, Leadership Style, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Mediation on Woman Teachers' Performance. *Solid State Technology*, 63(6), 2953–2967. <http://solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/3380>
- Novitasari, D., Sasono, I., & Asbari, M. (2020). Work-Family Conflict and Worker's Performance during Covid-19 Pandemic: What is the Role of Readiness to Change Mentality? *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(4), 122–134. <http://www.ijmsjournal.org/volume3-issue4.html>
- Novitasari, D., Yuwono, T., Cahyono, Y., Asbari, M., & Sajudin, M. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Indonesian Teachers' Performance during Covid-19 Pandemic. *Solid State Technology*, 63(6), 2927–2952. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/3379>
- Olowookere, E. I., Oguntuashe, K. A., & Adekeye, O. A. (2016). Relationship between Religiosity and Citizenship Behaviours in Organizations: Empirical Evidence from Selected Organisations in Lagos State. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 475–484. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>
- Onyemah, V., Rouzie, D., & Iacobucci, D. (2018). Impact of religiosity and culture on salesperson job satisfaction and performance. *International Journal of Cross Cultural Management*, 18(2), 191–219. <https://doi.org/10.1177/1470595818787543>
- Onyemah, V., Rouziès, D., & Iacobucci, D. (2018). Impact of religiosity and culture on salesperson job satisfaction and performance. *International Journal of Cross Cultural Management*, 18(2), 191–219.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12. <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Pramono, R., Lemy, D. M., Pramezwar, A., Sihombing, S. O., Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). The Role of Spiritual Capital in the Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 8101–8134. <http://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article/view/18460>
- Pramono, R., Purwanto, A., Asbari, M., Kotamena, F., Ramdan, M., & Sihite, O. B. (2020). Nano Perspective for Mentality Revolution Methode of Indonesian Society. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 2451–2458. <http://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article/view/11135>
- Purwanto, A., Asbari, M., Hartuti, Setiana, Y. N., & Fahmi, K. (2021). Effect of Psychological Capital and Authentic Leadership on Innovation Work Behavior. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(01), 1–13. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/4>
- Putra, A. S., Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Hutagalung, D., & Cahyono, Y. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, Hard Skills, Innovation and Performance: the Mediation Effect of Organizational Learning. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 27–43. <http://www.ijmsjournal.org/2020/volume-3-issue-3/ijms-v3i3p104.pdf>
- Qureshi, M. A., Qureshi, J. A., Thebo, J. A., Shaikh, G. M., Brohi, N. A., & Qaiser, S. (2019). The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: An analysis of FMCG industries of Pakistan. *Cogent Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1654189>
- Radita, F. R., Amri, W. A. A., Supiana, N., Sasono, I., Pramono, T., Novitasari, D., Chidir, G., & Asnaini, S. W. (2021). Work-Family Conflict among Employees: What is the Role of Religiosity on Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 4(1), 45–59. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijms-v4i1p105>
- Ramlee, N., Osman, A., Salahudin, S. N., Yeng, S. K., Ling, S. C., & Safizal, M. (2016). The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*,

- 35(October 2015), 563–573. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00069-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00069-1)
- Rowatt, W. C., & Al-Kire, R. L. (2021). Dimensions of religiousness and their connection to racial, ethnic, and atheist prejudices. *Current Opinion in Psychology*, 40, 86–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.08.022>
- Sabahi, A. H., & Sanai Dashti, N. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 64(2003), 475–480. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2016.6.001>
- Singgih, E., Iskandar, J., Goestjahjanti, F. S., Fahlevi, M., Nadeak, M., Fahmi, K., Anwar, R., Asbari, M., & Purwanto, A. (2020). The Role of Job Satisfaction in the Relationship between Transformational Leadership, Knowledge Management, Work Environment and Performance. *Solid State Technology*, 63(2s), 293–314. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/1556>
- Singh, H., Saufi, R. A., Tasnim, R., & Hussin, M. (2017). The relationship between employee job satisfaction, perceived customer satisfaction, service quality, and profitability in luxury hotels in Kuala Lumpur. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 10(1), 26–39.
- VU, H. M. (2020). Relationship between Work-Life Balance, Religiosity and Employee Engagement: A Proposed Moderated Mediation Model. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 339–345. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.n10.339>
- Xia, W., Guo, X., Luo, J., Ye, H., Chen, Y., Chen, S., & Xia, W. (2021). Religious Identity, Between-group Effects and Prosocial Behavior: Evidence from a Field Experiment in China. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 101665. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.socec.2021.101665>
- Yuwono, T., Novitasari, D., Asbari, M., Sutardi, D., Mustofa, & Asbari, M. (2020). Peran Organizational Commitment terhadap Hubungan Work- Family Conflict dan Kepuasan Kerja Karyawan Wanita di Kota Seribu Industri Tangerang. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 524–540. <https://ummaspul.ejournal.id/Edupsycounts/article/view/526/303>
- Zaman, M. N., Novitasari, D., Goestjahjanti, F. S., Fahlevi, M., Nadeak, M., Fahmi, K., Setiawan, T., & Asbari, M. (2020). Effect of Readiness to Change and Effectiveness of Transformational Leadership on Workers ' Performance during Covid-19 Pandemic. *Solid State Technology*, 63(1s), 185–200. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/708>

Declarations

Funding

The authors received no financial support for the research and publication of this article.

Conflicts of interest/ Competing interests:

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

Data, Materials and/or Code Availability:

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

Notes on Contributor

Dewiana Novitasari adalah dosen tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, Indonesia. Minat Penelitian yang digeluti terfokus pada leadership, economic, management science, dan organizational behavior yang merupakan bagian dari ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Penulis terbuka untuk penelitian bersama (*join research*)

dengan topic sejenis dimasa yang akan datang. Penulis dapat dihubungi melalui email dhwiediosa@yahoo.co.id.

Masduki Absari adalah dosen tetap STMIK Insan Pembangunan, Indonesia. Minat Penelitian yang digeluti terfokus pada leadership, HR management, dan organizational behavior yang merupakan bagian dari ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Penulis terbuka untuk penelitian bersama (*join research*) dengan topic sejenis dimasa yang akan datang. Penulis dapat dihubungi melalui email kangmasduki.ssi@gmail.com.

Ipang Sasono adalah dosen tetap STMIK Insan Pembangunan, Indonesia. Minat Penelitian yang digeluti terfokus pada computer science dan management science. Penulis terbuka untuk penelitian bersama (*join research*) dengan topic sejenis dimasa yang akan datang. Penulis dapat dihubungi melalui email ipangsasono@gmail.com.

How to cite this Article

Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021). Analisis Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Karyawan Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 117 - 132