



**ANALISIS MOTIVASI KERJA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI BRI KCP GAJAH MADA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**SUTRIYANI TAFONAO**  
NPM.1915310756

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2024**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**JUDUL** : **ANALISIS MOTIVASI KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI BRI KCP GAJAHMADA MEDAN.**

**NAMA** : **SUTRIYANI TAFONAO**  
**N.P.M** : **1915310756**  
**FAKULTAS** : **SOSIAL SAINS**  
**PROGRAM STUDI** : **Manajemen**  
**TANGGAL KELULUSAN** : **11 Mei 2024**

**DIKETAHUI**

**DEKAN**



**Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M.**

**DISETUJUI**

**KOMISI PEMBIMBING**

**PEMBIMBING I**



**Daud Arifin, S.E., M.M.**

**PEMBIMBING II**



**Assoc. Prof. Dr Sri Rahayu, S.E., M.M.**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutriyani Tafonao  
NPM : 2015310506  
Fakultas/Program Studi : Sosial Sains / Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kualitas pelayanan dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Mei 2024



**Sutriyani Tafonao**  
**NPM.1915310756**

## SURAT PERNYATAAN MENGIKUTI UJIAN SARJANA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sutriyani Tafonao  
Tempat/Tanggal Lahir : Hilimbowo 13 Agustus 1999  
NPM : 1915310756  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jln. Piring No 29

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubung dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi melakukan ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Mei 2024  
Yang membuat pernyataan



**Sutriyani Tafonao**  
**NPM.1915310756**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh dari motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Populasi pada penelitian ini berjumlah 37 pegawai. Jumlah sampel yang diambil juga sebanyak 37 orang pegawai sebagai responden. Penelitian ini berjenis asosiatif yang menggunakan data primer-kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian diolah dengan aplikasi SPSS Versi 24. Penelitian dilakukan di tahun 2024. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Hasil uji t menunjukkan motivasi kerja memiliki nilai regresi sebesar 0,566,  $t_{hitung}$  sebesar 4,598, dan nilai signifikan sebesar 0,000. Kualitas pelayanan memiliki nilai regresi sebesar 0,237,  $t_{hitung}$  sebesar 3,744, dan nilai signifikan sebesar 0,001. Kepuasan nasabah memiliki nilai regresi sebesar 0,248,  $t_{hitung}$  sebesar 3,506, dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 293,160, dan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai  $t_{tabel}$  yang dihasilkan sebesar 2,035 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,892. Hal ini menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga Hipotesis  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$  terbukti benar dan dapat diterima. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel motivasi kerja dengan  $t_{hitung}$  terbesar yaitu sebesar 4,598. Sekitar 96,1% kinerja pegawai pegawai dapat dijelaskan dan diperoleh dari motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya diperoleh dari faktor lain. Kinerja pegawai memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kinerja Pegawai.**

## **ABSTRACT**

*This research aimed to investigate the influence of work motivation, service quality, and customer satisfaction on the performance of employees at BRI KCP Gajah Mada Medan. The population in this research consisted of 37 employees. The sample size was also 37 employees who served as respondents. This research employed an associative research design using primary quantitative data collected through questionnaires, which were then analyzed using SPSS Version 24. The research was conducted in 2024. Data analysis utilized multiple linear regression analysis. The results indicated that work motivation, service quality, and customer satisfaction had positive and significant effects on the performance of employees at BRI KCP Gajah Mada Medan, both partially and simultaneously. The t-test results showed that work motivation had a regression coefficient of 0.566, a t-value of 4.598, and a significance value of 0.000. Service quality had a regression coefficient of 0.237, a t-value of 3.744, and a significance value of 0.001. Customer satisfaction had a regression coefficient of 0.248, a t-value of 3.506, and a significance value of 0.000. The F-test result yielded an F-value of 293.160, with a significance value of 0.001. The critical t-value was 2.035, and the critical F-value was 2.892. These results indicated that the calculated t-value and F-value were greater than the critical values, thus confirming and accepting Hypotheses H1, H2, H3, and H4. The most dominant variable affecting employee performance was work motivation, with the highest t-value of 4.598. Approximately 96.1% of employee performance could be explained and obtained from work motivation, service quality, and customer satisfaction, while the remaining portion was attributed to other factors. Employee performance exhibited a strong relationship with work motivation, service quality, and customer satisfaction.*

**Keywords: Work Motivation, Service Quality, Customer Satisfaction, Employee Performance.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya sebagai syarat menyelesaikan studi Strata-1 Sarjana Manajemen (S.M) pada Prodi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Adapun penelitian ini berjudul: **Analisis Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.**

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. E. Rusiadi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Daud Arifin, S.E., M.M sabar membimbing dan mengoreksi penelitian penulis serta memberikan berbagai saran agar penelitian yang dihasilkan menjadi semakin lebih baik.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr Sri Rahayu, S.E., M.M selaku pembimbing II yang memberikan banyak masukan dan arahan terhadap penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat lebih mudah menulis skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Sosial Sains yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan.
7. Pimpinan BRI KCP Gajah Mada Medan, Ibu Azizah Hasibuan dan seluruh pegawai yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.

8. Kedua orang tua penulis, ayahanda Asri Tafonao dan ibunda Yadilia Telaumbanua serta seluruh keluarga yang sudah memberikan doa serta semangat kepada penulis selama ini.
9. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang sudah mau memberi dukungan dan berbagi ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan, maka penulis mengharapkan saran yang dapat memperbaiki penulisan skripsi ini. Di akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen SDM dan mampu memberikan manfaat bagi para pembaca. Amin.

Medan, Mei 2024  
Penulis

**Sutriyani Tafonao**  
**NPM. 1915310756**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MENGIKUTI UJIAN SARJANA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan dan Perumusan Masalah .....	9
1. Batasan Masalah .....	9
2. Perumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Manfaat Penelitian .....	11
E. Keaslian Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis .....	12
1. Kinerja.....	12
a. Pengertian Kinerja.....	12
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
c. Penilaian Kinerja .....	17
d. Metode Pengukuran Kinerja .....	19
e. Tujuan Penilaian Kinerja.....	20
f. Manfaat Penelitian Kinerja .....	21
g. Indikator Kinerja .....	22
2. Motivasi Kerja .....	24
a. Pengertian Motivasi Kerja .....	24
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	25
c. Fungsi Motivasi.....	26
d. Metode Motivasi Kerja.....	28
e. Tujuan Motivasi Kerja.....	28
f. Indikator Motivasi .....	29
3. Kualitas Pelayanan.....	30
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	31

c. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	32
d. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	33
4. Kepuasan Nasabah.....	36
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	36
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..	38
c. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	40
d. Strategi Kepuasan Nasabah .....	41
e. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah.....	43
B. Penelitian Sebelumnya .....	44
C. Kerangka Konseptual .....	46
D. Hipotesis .....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
1. Tempat Penelitian .....	51
2. Waktu Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel.....	52
3. Jenis Data .....	53
4. Sumber Data .....	53
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	53
1. Variabel Penelitian.....	53
a. Variabel Bebas (X).....	53
b. Variabel Terikat (Y).....	54
2. Definisi Operasional .....	54
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	55
1. Jenis Data Penelitian .....	55
2. Sumber Data Penelitian.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Penelitian Lapangan .....	56
2. Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) .....	57
G. Pengukuran Variabel .....	57
H. Teknik Analisis Data .....	58
1. Uji Kualitas Data .....	58
a. Uji Validitas Data.....	58
b. Uji Reliabilitas .....	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Multikolinearitas .....	60
c. Uji Heteroskedastisitas .....	60
3. Uji Regresi Linear Berganda .....	61
4. Uji Hipotesis.....	62
a. Uji t (Parsial).....	62
b. Uji F (Simultan) .....	63
E. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	65
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
a. Sejarah Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	65
b. Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ..	67
c. Struktur Organisasi Bank BRI KCP Gajah Mada Medan .	68
2. Frekuensi Karakteristik Responden .....	71
a. Jenis Kelamin Responden.....	71
b. Usia Responden.....	72
c. Pendidikan Terakhir Responden .....	72
d. Masa Bekerja Responden .....	73
e. Status Pernikahan Responden .....	74
3. Frekuensi Jawaban Responden.....	74
a. Motivasi Kerja ( $X_1$ ).....	75
1) Motif .....	75
2) Harapan .....	77
3) Insentif .....	78
b. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	80
1) Berwujud .....	80
2) Keandalan.....	81
3) Cepat Tanggap.....	83
4) Empati .....	84
5) Kepastian.....	86
c. Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ).....	87
1) Kesesuaian Harapan.....	87
2) Minat Berkunjung Kembali.....	89
3) Kesiediaan Merekomendasikan.....	90
4) Lingkungan.....	92
d. Kinerja Pegawai (Y) .....	93
1) Kualitas Kerja .....	94
2) Kuantitas Kerja .....	95
3) Pemanfaat Waktu.....	97
4) Kerjasama Tim .....	98
4. Uji Kualitas Data .....	100
a. Uji Validitas .....	100
b. Uji Reliabilitas .....	103
5. Uji Asumsi Klasik.....	105
a. Uji Normalitas Data.....	105
b. Uji Multikolinearitas .....	108
c. Uji Heteroskedastisitas .....	110
6. Uji Regresi Linear Berganda .....	112
7. Uji Hipotesis .....	114
a. Uji Parsial (Uji t).....	115
b. Uji Simultan (Uji F) .....	117
8. Uji Determinasi.....	119
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	120
1. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).	120

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	123
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	126
4. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) .....	129
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1.	Data Penilaian Kinerja Pegawai BANK BRI KCP Gajah Mada Medan Tahun 2021-2023 .....	5
Tabel 1.2.	Hasil Pra-survei Mengenai Kinerja Pegawai .....	6
Tabel 1.3.	Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Motivasi Kerja .....	6
Tabel 1.4.	Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1.5.	Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Kepuasan Nasabah.....	8
Tabel 2.1.	Daftar Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1.	Rencana Kegiatan Penelitian.....	52
Tabel 3.2.	Daftar Sampel Penelitian .....	53
Tabel 3.3.	Operasional Variabel .....	54
Tabel 3.4.	Skala Penilaian Likert.....	58
Tabel 4.1.	Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 4.2.	Frekuensi Karakteristik Usia Responden.....	72
Tabel 4.3.	Frekuensi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	73
Tabel 4.4.	Frekuensi Karakteristik Masa Bekerja Responden.....	73
Tabel 4.5.	Frekuensi Karakteristik Status Pernikahan Responden .....	74
Tabel 4.6.	Alternatif Jawaban yang Disediakan .....	74
Tabel 4.7.	Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden.....	75
Tabel 4.8.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,1}$ .....	75
Tabel 4.9.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,2}$ .....	76
Tabel 4.10.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,3}$ .....	77
Tabel 4.11.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,4}$ .....	78
Tabel 4.12.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,5}$ .....	78
Tabel 4.13.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{1,6}$ .....	79
Tabel 4.14.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,1}$ .....	80
Tabel 4.15.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,2}$ .....	81
Tabel 4.16.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,3}$ .....	82
Tabel 4.17.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,4}$ .....	82
Tabel 4.18.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,5}$ .....	83
Tabel 4.19.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,6}$ .....	84
Tabel 4.20.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,7}$ .....	85
Tabel 4.21.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,8}$ .....	85
Tabel 4.22.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,9}$ .....	76
Tabel 4.23.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{2,10}$ .....	77
Tabel 4.24.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,1}$ .....	78
Tabel 4.25.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,2}$ .....	78
Tabel 4.26.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,3}$ .....	79
Tabel 4.27.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,4}$ .....	90
Tabel 4.28.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,5}$ .....	91
Tabel 4.29.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,6}$ .....	91
Tabel 4.30.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,7}$ .....	92
Tabel 4.31.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $X_{3,8}$ .....	92
Tabel 4.32.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_1$ .....	93
Tabel 4.33.	Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_2$ .....	94

Tabel 4.34. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_3$ .....	95
Tabel 4.35. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_4$ .....	96
Tabel 4.36. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_5$ .....	96
Tabel 4.37. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_6$ .....	97
Tabel 4.38. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_7$ .....	98
Tabel 4.39. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan $Y_8$ .....	99
Tabel 4.40. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) .....	101
Tabel 4.41. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	101
Tabel 4.42. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) .....	102
Tabel 4.43. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ) .....	102
Tabel 4.44. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ).....	103
Tabel 4.45. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	104
Tabel 4.46. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ).....	104
Tabel 4.47. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ).....	104
Tabel 4.48. Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.....	108
Tabel 4.49. Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 4.50. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser .....	111
Tabel 4.51. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	113
Tabel 4.52. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	115
Tabel 4.53. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	118
Tabel 4.54. Hasil Uji Determinasi .....	119
Tabel 4.55. Tipe Hubungan pada Uji Determinasi .....	120

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual Penelitian .....	50
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Bank BRI KCP Gajah Mada Medan .....	68
Gambar 4.2.	Histogram Uji Normalitas.....	106
Gambar 4.3.	Histogram P-P Plot Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	110

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi ataupun perusahaan akan selalu dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Karena sumber daya manusia adalah kunci penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dapat dikatakan juga bahwa sumber daya manusia adalah modal dasar dalam sebuah proses pencapaian tujuan sebuah perusahaan.

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi merupakan salah satu bentuk dari sumber daya manusia yang menjadi suatu tolak ukur untuk menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kinerja karyawan yang bekerja di dalamnya. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila pegawai tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas dengan hasil yang memuaskan. Mangkunegara (2016) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat dipahami bahwa kinerja berhubungan erat dengan kualitas hasil kerja karyawan dan banyaknya pekerjaan yang terselesaikan oleh karyawan. Semakin berkualitas hasil kerja yang diberikan dan semakin banyak pekerjaan yang berhasil diselesaikan, maka karyawan tersebut dapat dikatakan berkinerja baik. Karena terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, beberapa diantaranya adalah faktor motivasi kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Motivasi kerja menurut McClelland yang diterjemahkan Suwanto (2020) adalah “seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja. Menurut Kotler (2016) kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*excepted service*). Dengan demikian layanan yang diberikan sebuah bank sangat tergantung kepada kualitas layanan yang diberikannya. Agar mempertahankan kinerja serta tingkat kepuasan dalam memenuhi harapan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, dikarenakan bank adalah perusahaan jasa yang kegiatan usahanya ditentukan oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Orientasi kepada nasabah berarti menuju pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah nantinya akan berdampak profit bagi Bank.

Oleh karena itu motivasi kerja, kualitas pelayan dan kepuasan nasabah berdasarkan uraian diatas sangatlah penting bagi perusahaan dalam melihat kinerja pegawai demi mewujudkan tujuan dan sasaran perusahaan terutama kinerja pegawai yang terdapat di BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan riset awal yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang masih belum maksimal dan optimal dalam melakukan pekerjaannya di BRI KCP Gajah Mada Medan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya semangat dalam bekerja, kurang teliti, kurang fokus dan kurangnya ketelitian. Oleh karena itu motivasi kerja dan kepuasan nasabah akan dilakukan dan diberikan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan

Oleh karena itu motivasi kerja, kualitas pelayan dan kepuasan nasabah berdasarkan uraian diatas sangatlah penting bagi perusahaan dalam melihat kinerja pegawai demi mewujudkan tujuan dan sasaran perusahaan terutama kinerja pegawai yang terdapat di BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan riset awal yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang masih belum maksimal dan optimal dalam melakukan pekerjaannya di BRI KCP Gajah Mada Medan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya semangat dalam bekerja, kurang teliti, kurang fokus dan kurangnya ketelitian. Oleh karena itu motivasi kerja dan kepuasan nasabah akan dilakukan dan diberikan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

BANK BRI KCP Gajah Mada Medan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) ritel karena sebagian orang mengatakan bahwa hutang atau kredit adalah solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan dana. Dana dapat diartikan sebagai modal usaha, dana untuk kebutuhan pribadi, serta kebutuhan lainnya. Dalam dunia bisnis misalnya, hutang seringkali di gunakan untuk ekspansi usaha, dana dari hutang dipilih karena ketersediaan dan yang *relative* cepat dibandingkan dengan dana yang tersedia dari kas perusahaan. Begitu juga dengan kebutuhan pribadi, misalnya anda ingin membangun rumah, membeli mobil, atau kebutuhan lainnya sedangkan dana belum terkumpul, jika anda harus menunggu hingga dana terkumpul tentunya membutuhkan waktu yang lama, maka solusinya adalah BANK BRI KCP Gajah Mada Medan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) ritel karena sebagian orang mengatakan bahwa hutang atau kredit adalah solusi terbaik dengan meminjam uang di Bank.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Ritel merupakan program prioritas pemerintah dalam mendukung UMKM berupa kebijakan pemberian kredit, pembiayaan modal kerja dan investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha dan kelompok usaha yang produktif dan layak. Banyak jenis kredit yang di tawarkan ini tentu sangat menguntungkan, hal ini karena akan lebih mudah memilih jenis kredit yang sesuai dengan kebutuhan anda, sehingga kebutuhan yang anda miliki sangat tertarget dengan jenis pinjaman yang anda lakukan.

Mekanisme perhitungan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Ritel idealnya menggunakan pendekatan RPC (Repayment Capacity) yaitu kemampuan calon debitur dalam mengangsur pinjamannya. Hal ini supaya lebih mempermudah calon debitur dalam membayar kembali pinjaman pada saat pelunasan, berdasarkan tingkat suku bunga atau pada jumlah pinjaman sebelum tanggal jatuh tempo untuk pembayaran disepakati oleh calon debitur.

Kinerja pegawai BANK BRI KCP Gajah Mada Medan sangat penting bagi perusahaan, tidak hanya pada posisi kinerja tapi juga setiap bagian posisi pegawai masing-masing. Kinerja yang dihasilkan pegawai merupakan daya pendorong yang kuat bagi kemajuan perusahaan. Kinerja pegawai juga menjadi ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam menjalankan misi perusahaan untuk mencapai visi perusahaan. Dengan kerja efektif maka menunjukkan pegawai telah bekerja sesuai dengan tujuan dan harapan perusahaan. Namun, harapan agar seluruh pegawai mampu bekerja efektif dan efisien.

Data realisasi target kinerja pegawai tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Data Penilaian Kinerja Pegawai BANK BRI KCP Gajah Mada Medan Tahun 2021-2023**

Aspek Penilaian	2021			2022			2023		
	Target	Realisasi	Mean (%)	Target	Realisasi	Mean (%)	Target	Realisasi	Mean (%)
Tepat Waktu	90	55	61,11	90	67	74,44	90	62	68,89
Prosedur Kerja	90	60	66,67	90	72	80,00	90	68	75,56
Kerja Sama Tim	90	75	83,33	90	78	86,67	90	72	80,00
Inovasi & Kreativitas	90	65	72,22	90	70	77,78	90	65	72,22
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>63,75</b>	<b>70,83</b>	<b>90</b>	<b>71,75</b>	<b>79,72</b>	<b>90</b>	<b>66,75</b>	<b>74,17</b>

Sumber: BRI KCP Gajah Mada Medan (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2021, realisasi kinerja pegawai untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan hanya mencapai rata-rata 61,11%, di tahun 2022 meningkat menjadi 74,44%, sedangkan di tahun 2023 menurun menjadi 68,89. Pada tahun 2021, realisasi kesesuaian pekerjaan dengan prosedur kerja hanya mencapai rata-rata 66,67%, di tahun 2022 meningkat menjadi 80,00%, sedangkan di tahun 2023 menurun menjadi 75,56%. Pada tahun 2021, realisasi kemampuan kerja sama tim pegawai hanya mencapai rata-rata 83,33%, di tahun 2022 meningkat menjadi 86,67%, sedangkan di tahun 2023 menurun menjadi 80,00%. Pada tahun 2021, realisasi inovasi dan kreativitas pekerjaan pegawai hanya mencapai rata-rata 72,22%, di tahun 2022 meningkat menjadi 77,78%, sedangkan di tahun 2023 menurun menjadi 72,22%. Hal ini menunjukkan pada tahun 2023, terjadi penurunan kinerja pegawai walaupun di tahun 2022 terjadi peningkatan kinerja pegawai.

Permasalahan ketenagakerjaan (SDM) juga terjadi di perusahaan ini, diantaranya permasalahan kinerja, motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Melalui pra survei yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai BANK BRI KCP Gajah Mada Medan. Ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Hasil Pra-survei Mengenai Kinerja Pegawai**

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Total	%	Total	%
1	Pegawai memberikan hasil pekerjaan yang tidak mengecewakan pimpinan	4	40%	6	60%
2	Pegawai selalu menyelesaikan setiap pekerjaan pegawai dengan tepat waktu	3	30%	7	70%
3	Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal tanpa mengerjakan aktifitas pribadi	3	30%	7	70%
4	Pegawai mampu berkoordinasi dengan rekan kerja lain untuk mempermudah pekerjaan	4	40%	6	60%

*Sumber: Oleh Penulis (2024)*

Hasil pra-survei dari 10 orang pegawai pada tabel di atas menunjukkan bahwa 4 orang responden (40%) menyebutkan bahwa mereka memberikan hasil pekerjaan yang tidak mengecewakan pimpinan. Lalu hanya 3 orang responden (30%) yang menyebutkan bahwa mereka selalu menyelesaikan setiap pekerjaan karyawan dengan tepat waktu. Selanjutnya, hanya 3 orang responden (30%) menyebutkan bahwa mereka menggunakan waktu kerja dengan maksimal tanpa mengerjakan aktivitas pribadi. Terakhir, hanya 4 orang responden (40%) menyebutkan bahwa mereka mampu berkoordinasi dengan rekan kerja lain untuk mempermudah pekerjaan. Hal ini menunjukkan benar masih adanya masalah pada kinerja karyawan yang diidentifikasi dengan karyawan yang belum mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dimana hasil pekerjaan karyawan masih mengecewakan pimpinan.

**Tabel 1.3. Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Motivasi Kerja**

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Orang	(%)	Orang	(%)
1	Pegawai merasa tertantang untuk mencapai prestasi kerja	3	30%	7	70%
2	Pegawai membantu pekerjaan pegawai lain yang belum selesai	2	20%	8	80%
3	Pegawai saling berkopetisi dalam kenaikan jabatan	4	40%	6	60%
4	Pegawai merasa terdorong untuk menjadi pemimpin di perusahaan	3	30%	7	70%

*Sumber: Oleh Penulis (2024)*

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa hasil pra-survey motivasi kerja pegawai, pada indikator “kebutuhan prestasi kerja” hanya ada sebanyak 30% responden yang merasa tertantang sedangkan 70% lainnya tidak termotivasi untuk berprestasi. Pada pernyataan kebutuhan akan afiliasi hanya ada sebanyak 20% responden mau berafiliasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sedangkan 80% lainnya tidak.

Pernyataan saling bersaing untuk berkompetesi mencapai jabatan hanya ada 40% responden terdorong untuk berkompetisi mencapai suatu jabatan sedangkan 60% sisanya tidak, pada pernyataan terdorong untuk menjadi pemimpin di unitnya hanya ada sebanyak 30% responden menyatakan terdorong sedangkan 70% lainnya menyatakan tidak. dapat disimpulkan bahwa pegawai kurang memiliki motivasi dalam bekerja sehingga dapat berdampak pada semangat kerja pegawai yang kurang optimal. Hal ini harus mendapatkan perhatian dari Dinas karena dapat berdampak pada menurunnya motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja sesuai dengan jabatannya.

**Tabel 1.4. Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Setuju		Tidak setuju	
		Orang	%	Orang	%
1	Pegawai memiliki rasa percaya diri dan bersikap siap melayani atau membantu nasabah	3	30%	7	70%
2	Kemampuan pegawai cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	4	40%	6	60%
3	Pegawai memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	4	40%	6	60%
4	Pegawai memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah	3	30%	7	70%

*Sumber: Oleh Penulis (2024)*

Hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 10 orang pada tabel diatas menunjukkan bahwa 3 orang responden (30%) menyebut bahwa mereka memiliki rasa percaya diri dan bersikap siap melayani atau membantu nasabah. Lalu hanya 4 orang responden (40%) yang menyebut bahwa kemampuan pegawai cepat tanggap

dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Selanjutnya, hanya 4 orang responden (40%) yang menyebut bahwa mereka memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Terakhir, hanya 3 orang responden (30%) menyebut bahwa mereka memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada kualitas pelayanan pegawai yang diidentifikasi dengan kurang cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah.

**Tabel 1.5. Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Kepuasan Nasabah**

No	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju	
		Orang	%	Orang	%
1	Pegawai customer service memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah	2	20%	8	80%
2	Pegawai Customer service selalu mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah	3	30%	7	70%
3	Pegawai Customer service Bank BRI KCP Gajah Mada Medan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah	4	40%	6	60%
4	pegawai customer service siap membantu keluhan nasabah	4	40%	6	60%

*Sumber: Oleh Penulis (2024)*

Hasil pra-survei dari 10 orang pegawai pada tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 2 orang responden (20%) menyebut bahwa customer service memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. Lalu hanya 3 orang responden (30%) yang menyebut bahwa Customer service selalu mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah. Selanjutnya, hanya 4 orang responden (40%) menyebut bahwa Customer service Bank BRI KCP Gajah Mada Medan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Terakhir, hanya 4 orang responden (40%) menyebutkan bahwa mereka siap membantu keluhan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dalam kepuasan nasabah, pegawai yang diidentifikasi bahwa kurang mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah yang ada, yaitu:

1. Pegawai yang belum menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu
2. Pegawai yang belum mematuhi segala aturan dan peraturan perusahaan dengan baik termasuk masalah kerja mereka, kehadiran dan keterlambatan datang bekerja..
3. Pegawai yang belum mampu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah.
4. Pegawai yang belum mampu mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah.

## **C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka penelitian ini akan diberikan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus dalam menguji dan menganalisis pengaruh dari motivasi kerja, kualitas pelayan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- b. Objek penelitian dibatasi hanya untuk pegawai staf BRI KCP Gajah Mada Medan.
- c. Pengujian dan analisis data yang diperoleh dilakukan dengan bantuan aplikasi *Software SPSS* versi 24.0.

## **2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan ?
- b. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan ?
- c. Apakah kepuasan nasabah memiliki yang positif dan signifikan pengaruh terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan ?
- d. Apakah motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan ?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- b. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- c. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari kepuasan nasabah secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.

- d. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berasal dari Universitas Pembangunan Panca Budi bagi perkembangan ilmu terutama di bidang manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu merangsang para akademisi di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan untuk terus melakukan berbagai riset dan penelitian khususnya dibidang manajemen SDM.

### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini menunjukkan seberapa besar pengaruh dari motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Untuk itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu referensi tambahan bagi pihak manajemen untuk mengambil beberapa kebijakan yang terkait dengan peningkatan kinerja.

### **c. Bagi Penulis**

Dalam penelitian ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan, mampu mencari jawaban atas suatu permasalahan melalui penelitian yang dilakukan, mampu mengembangkan pengetahuan penulis menjadi lebih mendalam, dan mampu memberikan sedikit kontribusi bagi pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia.

## **E. Keahlian Penelitian**

Keahlian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan mengenai hubungan motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Penelitian terkait dan hampir sama dengan penelitian dari Farlen (2021) yang berjudul : pengaruh motivasi kerja, kemampuan kerja, dan kepuasan terhadap kinerja karyawan di PT united Tractor, namun tetap masih terdapat perbedaan yang membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan saat ini merupakan penelitian originalitas yang dilakukan dan bukan plagiat dari penelitian sebelumnya. Adapun perbedaan tersebut antara lain:

1. Sampel penelitian : pada penelitian terdahulu menggunakan sebanyak 35 responden sedangkan pada penelitian yang saat ini sedang dilakukan menggunakan sebanyak 37 responden.
2. Objek penelitian: Penelitian terdahulu dilakukan di PT united Tractor 2021, sedangkan pada penelitian saat ini dilakukan dikantor BRI KCP Gajah Mada Medan.
3. Tahun penelitian: pada penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2021, sedangkan pada penelitian saat ini dilakukan pada tahun 2024.
4. Analisis Data : pada penelitian terdahulu menganalisis data dengan menggunakan regresi linear sederhana, sedangkan pada penelitian saat ini menganalisis data dengan menggunakan regresi linear berganda.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Timpe (2019) menjelaskan bahwa pada dasarnya kinerja adalah sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Menurut Widodo (2017) kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Sedangkan Mangkunegara (2016) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Menurut Sutrisno (2018) bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Sehingga jika pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan mencapai seperti apa

yang diharapkan perusahaan terhadap posisi yang diduduki pegawai, maka pegawai tersebut memiliki kinerja yang baik.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2020) kinerja adalah hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan.

#### **b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Sutrisno (2018) menjelaskan terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

##### 1) Kompetensi

Adalah tingkat pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan penguasaan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang diberikan.

##### 2) Inisiatif

Adalah tingkat inisiatif atau kesediaan melaksanakan tugas pekerjaan dan penanganan masalah-masalah yang timbul.

##### 3) Kecekatan Mental

Adalah tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan metode kerja.

#### 4) Skema Pengembangan Karir

Berbagai tingkatan karir atau jabatan yang dapat dimiliki oleh pegawai berdasarkan kinerjanya. Dengan adanya skema pengembangan karir memuat pegawai berusaha tetap memiliki kinerja yang baik agar mendapatkan kesempatan yang lebih besar untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi.

#### 5) Motivasi Kerja

Faktor yang mendorong individu untuk bertindak dan mencapai tujuan dalam konteks pekerjaan. Ini bisa berasal dari faktor internal seperti kepuasan pribadi, atau eksternal seperti penghargaan finansial. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, kreatif, dan berdedikasi terhadap pekerjaan mereka.

#### 6) Kualitas Pelayanan Karyawan

Kemampuan dan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan yang superior kepada pelanggan. Ini meliputi sikap, keterampilan, dan pengetahuan yang mereka miliki untuk menangani kebutuhan dan masalah pelanggan dengan baik.

#### 7) Kepuasan Pelanggan

Refleksi dari sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan. Ini mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi dan dapat memengaruhi kesetiaan pelanggan serta citra merek.

#### 8) Loyalitas

Loyalitas pegawai dalam mencurahkan segala kemampuan dan tenaganya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan untuk hasil terbaik.

#### 9) Disiplin Kerja

Adalah kedisiplinan pegawai dalam mematuhi segala peraturan, prosedur, dan norma yang berlaku diperusahaan termasuk ketepatan waktu.

#### 10) Penghargaan

Adalah suatu yang bersifat finansial maupun non-finansial yang diberikan kepada pegawai atas usaha dan kinerja yang selama ini dilakukan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

#### 11) Semangat kerja

Adalah rasa semangat pegawai dalam bekerja untuk menghasilkan pekerjaan yang terbaik.

#### 12) Lingkungan kerja

Lingkungan juga mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja karyawan. Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja karyawan adalah: kondisi fisik, peralatan (sarana dan prasarana), waktu kerja, material, supervisi, iklim organisasi, dan desain organisasi

Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

#### 1) Faktor Kompetensi (Pengetahuan dan Skill)

Faktor ini terdiri atas pengetahuan akan pekerjaan dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal. Hariandja (2019) dalam menunjukkan ada 4 keterampilan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yaitu keterampilan berinteraksi, kemampuan konseptual, kemampuan teknis, dan kemampuan manajerial.

#### 2) Faktor Motivasi

Faktor ini yang berkaitan dengan situasi kerja di lingkungan kerja yang mencakup hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja, pengembangan karir, sistem promosi jabatan, dan kondisi kerja.

#### 3) Faktor Pengalaman Kerja

Faktor ini berkaitan dengan pengalaman seorang karyawan terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki maka seorang karyawan telah terbiasa dan memiliki penguasaan yang baik terhadap tugas dan pekerjaan tersebut, sehingga berbagai kesalahan dapat diminimalisir.

#### 4) Faktor Loyalitas

Faktor ini berkaitan dengan sikap karyawan yang bersedia dan rela berusaha untuk bertahan di perusahaan dan menjalankannya tugas-tugasnya baik.

### c. **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja pegawai adalah saranan untuk memperbaiki pegawai yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasi. Setiap organisasi selalu mengharapkan memperoleh pegawai yang memiliki kinerja pegawai yang baik. Oleh sebab itu organisasi selalu melakukan penilaian kinerja pegawai untuk mengetahui kinerja pegawai para pegawainya selama periode waktu tertentu, apakah terjadi peningkatan kinerja pegawai atau bahkan terjadi sebaliknya. Jika dari hasil penilaian tersebut diperoleh data bahwa terjadi penurunan kinerja pegawai, manajemen perlu mencari tahu sebabnya agar dapat mencari solusinya. Kinerja pegawai yang baik akan memberikan keunggulan bersaing bagi suatu perusahaan. Kinerja pegawai, akan mempengaruhi kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

Penilaian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2016) adalah “Suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah 25 seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya”. Terdapat dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan menurut Gomes (2018) yaitu:

- 1) Adanya kriteria kinerja karyawan yang dapat diukur secara objektif
- 2) Adanya efektifitas dalam proses evaluasi.

Gomes (2018) mengungkapkan bahwa kriteria kinerja pegawai dapat diukur secara objektif, untuk pengembangannya diperlukan kualifikasi-

kualifikasi tertentu. Ada tiga kualifikasi penting bagi pengembangan kriteria kinerja pegawai yang dapat diukur secara objektif meliputi : *relevancy, reability, dan discrimination*. Relevansi menunjukkan tingkat kesesuaian antara dengan tujuan kinerja pegawai. Misalnya kecepatan produksi bisa menjadi ukuran kinerja pegawai yang lebih relevan dibandingkan penampilan seseorang. Reliabilitas menunjukkan tingkat di mana kriteria menghasilkan hasil yang konsisten dan diskriminasi mengukur tingkat di mana suatu kriteria prestasi kerja bisa memperlihatkan perbedaan-perbedaan dalam kinerja karyawan. Jika nilai menunjukkan cenderung baik atau jelek, berarti ukuran diskriminatif tidak membedakan kinerja pegawai diantara masing-masing pekerja.

Jika kriteria kinerja pegawai memiliki kualifikasi-kualifikasi penting itu maka pekerja akan lebih cenderung menjadi menerima terhadap penilaian kinerja pegawai. Sebaliknya jika pekerja dinilai berdasarkan kriteria-kriteria yang tidak jelas dan tidak dispesifikasi, maka para pekerja akan bersikap menentang bahkan menganggap dirinya terancam. Pendekatan penilaian prestasi kinerja pegawai, hendaknya, mengidentifikasi standar kinerja pegawai yang terkait, mengukur kriteria dan kemudian memberikan umpan balik kepada pegawai. Jika standar kerja atau perhitungan terjadi dan tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, evaluasi dapat mengarah pada ketidak akuratan atau hasil yang bias, merenggangkan hubungan antara pimpinan dengan bawahan dan mengecilkan peluang kerjasama.

Tanpa umpan balik, perbaikan dan perilaku sumber daya manusia tidak mungkin terjadi dan departemen tidak akan memiliki catatan yang akurat dalam sistem informasi sumber daya manusianya. Dengan demikian, keputusan-keputusan dasar dalam membuat rancangan pekerjaan, daftar pekerjaan, prosedur, aturan, sampai kompensasi akan terganggu.

#### **d. Metode Pengukuran Kinerja**

Handoko (2018) mengelompokkan penilaian kinerja pegawai sebagai berikut:

1) Metode penilaian yang berorientasi pada masa lalu

Metode ini dibagi atas :

a) *Rating Scales*

Pengukuran dilakukan berdasarkan skala (kuantitatif dan kualitas) yang sudah berlaku.

b) *Checklist*

Pengukuran dilakukan berdasarkan daftar isian yang berisi berbagai ukuran karakteristik prestasi seorang pegawai.

c) *Critical Review Method*

Pengukuran dilakukan dengan langsung meninjau lapangan agar mendapatkan informasi langsung dari atas.

2) Future Oriented Appraisal Method

Adalah metode penilaian berorientasi pada prestasi karyawan dimasa yang akan datang berdasarkan potensi dan penentuan tujuan prestasi dimasa depan yang dibagi menjadi:

a) Self Appraisal

Dilakukan secara mandiri oleh pegawai untuk mengevaluasi pengembangan diri.

b) Management by Objectives

Pengukuran dilakukan berdasarkan tujuan-tujuan pekerjaan yang terukur dan disepakati bersama antara pegawai dan atasan sehingga pengukuran lebih transparan.

c) *Psychological Appraisal*

Penilaian ini pada umumnya dilakukan oleh para psikolog untuk menilai potensi pegawai dimasa yang akan datang dengan mengamati psikologi dari pegawai.

**e. Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan penilaian kinerja karyawan adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi organisasi melalui peningkatan prestasi sumber daya manusia organisasi. Menurut Mangkunegara (2016) secara lebih spesifik, tujuan dari penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antar pegawai tentang persyaratan prestasi.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama seperti prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian

terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.

- 4) Merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan khususnya rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada lagi hal hal yang diinginkan diubah.

#### **f. Manfaat Penelitian Kinerja**

Mangkunegara (2016) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Apabila hal itu dikerjakan dengan benar, maka karyawan, penyelia, departemen SDM (sumber daya manusia), dan perusahaan akan menguntungkan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada fokus strategik dalam perusahaan. Manfaat dari penilaian kinerja menurut Mangkunegara (2016) adalah sebagai berikut:

##### 1) Perbaikan Kinerja

Umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personal dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.

##### 2) Penyesuaian Kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambil keputusan menentukan siapa yang seharusnya menerima peningkatan pembayaran dalam bentuk upah/gaji dan bonus.

### 3) Keputusan Penempatan

Promosi, transfer, dan penurunan jabatan biakaryawan didasarkan pada kinerja masa lalu dan antisipatif, misalnya dalam bentuk penghargaan.

### 4) Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Kinerja yang buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali. Setiap karyawan hendaknya selalu mampu mengembangkan diri menjadi lebih baik dan lebih ahli.

## **g. Indikator Kinerja**

Sutrisno (2018) berpendapat bahwa dalam mengukur kinerja karyawan, maka dapat digunakan beberapa indikator berikut:

#### 1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja yaitu kerapian., ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume kerja. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktifitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

#### 2) Kuantitas kerja

Kualitas kerja yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kualitas kea menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

#### 3) Pemanfaatan Waktu

Pamanfaatan waktu yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan target waktu yang ditentukan.

#### 4) Kerjasama Tim

Kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan rekan kerja pegawai dalam upaya penyelesaian tugas pekerjaan menjadi lebih muda dan lebih cepat. Tugas yang menjadi lebih muda dan lebih cepat terselesaikan akan meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2016), indikator untuk mengukur kinerja pegawai dapat diturunkan sebagai berikut:

##### 1) *Quantity of Work*

Jumlah hasil kerja yang didapat dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

##### 2) *Quality of Work*

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

##### 3) *Job knowledge*

Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya yang menjadi tugas dan tanggungjawab pegawai dipusahaan.

##### 4) *Creativeness*

Keahlian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut atas inisiatif pegawai untuk mempercepat pencapaian tujuan perusahaan.

##### 5) *Cooperative*

Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi) untuk mempercepat dan mempermudah hasil pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

6) *Dependability*

Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja dan tanggungjawab pegawai diperusahaan.

7) *Initiative*

Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam pemberbesar tanggungjawabnya.

8) *Personal Qualities*

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi indikator untuk variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu.

## **2. Motivasi Kerja**

### **a. Pengertian Motivasi Kerja**

Secara etimologi kata motivasi diambil dari bahasa inggris, yaitu *motivation*, yang artinya daya batin atau dorongan. Istilah *motiv* menunjukkan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut mau melakukan sesuatu. Sedangkan *motivasi* adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar ia tergerak hatinya untuk bertindak sehingga mencapai hasila atau tujuan tertentu. Motivasi adalah daya dorong yang ada pada dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas dengan baik sesuai kebutuhan perusahaan. (Rivai 2018)

Afandi (2018) menjelaskan bahwa motivasi adalah keinginan yang muncul dalam diri seseorang atau individu yaitu terinspirasi dan terdorong melakukan suatu aktivitas dengan sepenuh hati dan senang hati sehingga hasil dari suatu aktivisasi tersebut membuahkan hasil yang maksimal. Sedangkan Sastrohadiriwiryono (2017) menjelaskan bahwa motivasi adalah setiap perasaan, kemauan atau keinginan yang memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehendak individu, sehingga mendorong kinerja dan tindakan individu.

Hasibuan (2017) menjelaskan bahwa motivasi adalah pemberian tenaga penggerak yang menimbulkan semangat kerja, sehingga mereka ingin berkolaborasi, bekerja secara efisien, dan berintegrasi ke dalam segala hal berjuang untuk kepuasan saat bekerja. Suatu tujuan yang dapat dicapai untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan tersebut.

Dari pengertian diatas, terlihat bahwa motivasi berkaitan dengan kekuatan dan motivasi yang ada pada manusia. Walaupun motivasi tidak dapat dilihat dari luar dan yang dapat dilihat hanyalah perilaku manusia, namun dapat menjadi pendorong yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu karena perilaku tersebut didasari oleh motivasi yang berbeda-beda. Dengan demikian, motivasi adalah suatu kekuatan dalam diri seseorang atau faktor dari dalam dalam suatu organisasi yang mendorong atau menggerakkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Menurut Afandi (2018) ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

- 1) Kebutuhan hidup yang mempengaruhi kehidupan antar lain makanan, minuman, tempat tinggal, udara dan lain-lain. Keinginan untuk memuaskan kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku keras.
- 2) Kebutuhan akan masa depan yang lebih baik. kebutuhan harga diri dan pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawan dan komunitas tetangga. Idealnya, prestasi lahir dari prestasi. Tapi tidak selalu demikian.
- 3) Perlunya pengakuan kinerja pekerjaan melalui pencapaian kompetensi, keterampilan dan potensi mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan dengan cara yang sebaik mungkin, kebutuhan ini adalah realisasi potensi penuh seseorang.

### **c. Fungsi Motivasi**

Beberapa fungsi motivasi yang dikemukakan oleh beberapa adalah sebagai berikut: menurut Ravianto (2018) fungsi motivasi dari 3 (tiga) bagian :

- 1) Motivasi sebagai pendorong perbuatan. Motivasi bertindak sebagai motivator untuk mempengaruhi sikap apa yang harus karyawan terapkan di tempat kerja.
- 2) Motivasi sebagai penggerak perbuatan. Dorongan psikologis yang membuat sikap terhadap karyawan merupakan suatu kekuatan yang tak ada tandingannya, yang kemudian berubah menjadi bentuk gerakan psikofisik.

- 3) Motivasi sebagai pengarah perbuatan. Karyawan yang mempunyai motivasi dapat menyeleksi mana pekerjaan yang harus menjadi prioritas mana yang akan dilakukan terlebih dahulu dan mana pekerjaan yang diabaikan.

Menurut Hamalik (2016) fungsi motivasi adalah:

- 1) Mendorong timbulnya suatu kelakuan atau perbuatan. Tanpa adanya motivasi maka tidak akan timbul perbuatan salah satunya seperti pekerjaan.
- 2) Motivasi berfungsi sebagai pengarah. Artinya mengarahkan suatu pekerjaan untuk pencapaian tujuan yang diinginkan oleh setiap karyawan.
- 3) Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Motivasi berfungsi sebagai menentukan cepat lambatnya suatu pekerjaan.

Fungsi motivasi yang terakhir yaitu menurut Oemar dalam Ravianto (2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong timbulnya kelakuan atau perbuatan. Tanpa motivasi tidak akan timbul perbuatan seperti rasa ingin bekerja.
- 2) Sebagai pengarah, artinya mengarahkan perbuatan kepada pencapaian tujuan yang diinginkan.
- 3) Sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dalam hal ini diisyaratkan sebagai penggerak atau kendali dari semua pekerjaan yang dilakukan atau dikerjakan.

#### **d. Metode Motivasi Kerja**

Motivasi kerja memiliki dua metode yaitu motivasi langsung dan tidak langsung, kedua metode ini dijelaskan menurut Malayu S.P Hasibuan (2013) sebagai berikut :

##### 1) Motivasi langsung (direct motivasi)

Motivasi langsung adalah motivasi materiil dan non materiil yang diberikan secara langsung kepada individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, THR, bonus, dan bintang jasa.

##### 2) Motivasi Tidak Langsung (indirect motivation)

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan semangat dalam menjalankan pekerjaan.

#### **e. Tujuan Motivasi Kerja**

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya, dimana tujuan motivasi menggambarkan suatu individu yang efektif dan efisien, ada beberapa tujuan motivasi menurut Malayu S.P Hasibuan (2013), yaitu :

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan kinerja karyawan.
- 3) Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- 4) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 5) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.

- 6) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas pekerjaan.
- 7) Mengefektifkan pengadaan karyawan.

**f. Indikator Motivasi**

Indikator-indikator motivasi kerja menurut Rivai (2018) adalah sebagai berikut:

1) Motif

Motif merupakan suatu alasan atau dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu, melakukan tindakan, atau bersikap tertentu. Motif merupakan alasan-alasan manusia yang melatar belakangi seseorang untuk mencapai suatu tujuan.

2) Harapan

Harapan adalah kemungkinan untuk mencapai sesuatu melalui tindakan menegaskan. Karyawan termotivasi untuk menjalankan tingkat upaya tinggi ketika karyawan yakin bahwa upaya akan membawa hasil penilaian yang baik, penilaian yang baik akan memberikan penghargaan organisasi (memberikan harapan kepada karyawan), seperti bonus, gaji atau promosi, dan insentif tersebut tujuan pribadi akan terpenuhi.

3) Insentif

Insentif karyawan sangat berpengaruh tentang motivasi kerja dan kinerja. Insentif dalam bentuk uang atau hadiah terkait dengan tujuan menyelesaikan tugas. Pemimpin perlu membuat rencana pemberian

insentif agar karyawan terpacu untuk termotivasi melakukan produktivitas tenaga kerja yang optimal dapat tercapai.

### **3. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap nasabah.

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Asnawi dan Fanani (2017), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima.

Tjiptono (2017) menyatakan kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen.

Pelayanan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk melayani orang lain.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2017) faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

##### 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Adalah salah satu karakteristik unik dari jasa atau layanan adalah inseparability, yang artinya jasa atau layanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi nasabah dalam proses penyampaian layanan.

##### 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Adalah keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Misalnya terkait masalah upah rendah, pelatihan yang kurang memadai, atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

##### 3) Dukungan terhadap nasabah internal kurang memadai

Adalah dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas atau peralatan, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya prosedur operasi), selain itu juga pemberdayaan karyawan seperti kemampuan untuk mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, memahami konteks

dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rerangka pekerjaan yang lebih luas (big picture), bertanggung jawab atas output kerja pribadi dan mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.

**c. Prinsip Kualitas Pelayanan**

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014) adalah sebagai berikut:

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manager puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Strategi sangat penting dalam proses mencapai suatu tujuan bagi perusahaan. Dengan perencanaan strategi

yang terarah, maka tujuan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya semakin mudah.

#### 4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas. Dengan adanya review akan semakin mudah dalam memperhatikan kondisi organisasinya.

#### 5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, nasabah, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

#### 6) Total *Human Reward*

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (sense of belonging) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang paling gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas nasabah.

### **d. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait

dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi, namun mampu menciptakan dan memberikan manfaat bagi nasabah pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima pelayanan tersebut, dan agar dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan dari suatu perusahaan menurut Tjiptono (2016), ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang masuk ke dalam indikator kualitas pelayanan, antara lain:

1) Berwujud (*Tangible*)

Berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa perbankan, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan bank mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

### 3) Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan nasabah. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah bank, bisa dilihat dari kemampuan karyawan bank yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

### 4) Empati (*Empathy*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada nasabah. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada nasabah melalui layanan yang diberikan bahwa nasabah itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para karyawan bank harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

### 5) Kepastian (*Assurance*)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Sehingga dapat

dikatakan dalam sebuah jasa perbankan, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan saat melakukan transaksi di bank.

#### 4. **Kepuasan Nasabah**

##### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2017) kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facio” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Menurut (Tjiptono,2017), kepuasan nasabah ialah tanggapan atau tindakan kepada jasa untuk produk tertentu yang dirasakan nasabah. Nasabah yang merasa kepuasan pada layanan yang diberi karyawan Bank, maka tidak bakal pindah ke Bank lain dalam mempercayakan keuangan, nasabah juga akan memberitahukan kepada orang-orang terdekat untuk tabung atau transaksi di Bank.

Menurut (Sigit & Soliha, 2017), kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan harapan nasabah pada kinerja produk. Kepuasan nasabah tergantung pada kinerja produk dalam memberi nilai, secara keseluruhan terhadap keinginan nasabah.

Menurut (Susanti, 2018), kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai penilaian sesudah pembelian terhadap kualitas jasa atau produk dengan keinginan sebelum pembelian berhubungan dengan tingkah laku kepuasan selanjutnya menganjurkan kembali dan rekomendasi dari pembicaranya.

Menurut (Kurniawan, 2018), kepuasan merupakan tataran pendapat sesudah membandingkan keinginannya dengan suatu kinerja barang atau suatu hal yang dirasakan orang. Rasa puas ialah perasaan seseorang baik bahagia ataupun putus harapan diakibatkan dari membandingkan yang diinginkan dengan ekspektasinya.

Menurut (Susanti & Syahrian, 2019), kepuasan nasabah merupakan tataran perasaan orang sesudah membandingkan hasil kinerja yang diharapkan dibandingkan dengan yang dirasakan.

Menurut (Subagja & Susanto, 2017), kepuasan nasabah merupakan pernyataan bahagia atau kecewa yang dirasakan nasabah dimana berasal dari perumpamaan anatar gambaran pada hasil atau kinerja produk serta keinginannya.

Menurut (Ria Ocavia, 2019), kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara anggapan terhadap hasil kinerja baik merasakan senang ataupun kecewa, dimana kepuasan sama seperti penilaian sesudah menggunakan suatu alternatif yang dipilih paling tidak menepati atau melampaui harapan.

Berdasarkan pengertian mengenai kepuasan nasabah menurut para ahli yang telah tertera di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan

nasabah merupakan tanggapan nasabah bahwa terpenuhinya harapan pada jasa dan produk bank, yang diperoleh dari pelayanan perbankan melalui pengamatan kapabilitas nasabah dan kepedulian pada kebutuhan nasabah sehingga berkesinambungan baik dengan rasa kepuasan bagi semua nasabah.

**b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Didalam suatu proses keputusan, nasabah tidak hanya berhenti hanya sampai proses konsumsi. Pelanggan akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Hasil dari proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya adalah nasabah akan puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau jasa yang telah dilakukannya. Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1) Kualitas Produk

Kualitas produk menjadi salah satu yang penting, dikarenakan kualitas produk sebagai representasi terhadap kualitas perusahaan penghasil produk tersebut. Kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan nasabah. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

## 2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh perusahaan atau instansi dalam menanggapi orang-orang yang memerlukan pelayanan. Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

## 3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

## 4) Harga

Harga menjadi suatu hal yang penting, dikarenakan harga yang ditawarkan suatu perusahaan pada konsumen sebagai sebuah tolak ukur pada kualitas produk yang dibeli. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

## 5) Biaya

Biaya adalah suatu pengorbanan yang diukur dengan satuan kas atau uang. Biaya dikeluarkan untuk mendapatkan barang atau jasa

untuk masa manfaat masa kini atau masa depan. Namun konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk jasa itu.

### c. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2018) ada empat metode yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada nasabah perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lainlain. Dimana metode ini dapat memberikan ide atau masukan yang berharga kepada perusahaan.

#### 2) *Ghost Shopping* (Pembelajaan Misteri)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *Ghost Shoppers* ( pembelian misterius ) untuk berperan atau berpura - pura sebagai nasabah potensial produk perusahaan dan pesaing. Para pembeli misterius akan diminta untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik nasabah, menjawab pertanyaan nasabah dan menangani setiap

keluhan. Hal tersebut dilakukan sebagai cara untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan perusahaan.

3) *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Berhenti)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) *Survey Kepuasan Nasabah*

Sebagian besar riset kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, internet, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari nasabah dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.

**d. Strategi Kepuasan Nasabah**

Melalui strategi kepuasan nasabah, perusahaan berharap dapat meningkatkan pangsa pasar, penjualan dan jumlah nasabahnya. Berikut strategi kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada perusahaan jasa menurut Tjiptono (2018) yaitu sebagai berikut:

1) *Strategi manajemen ekspektasi nasabah*

Ekspektasi nasabah dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji - janji perusahaan dan para pesaingnya.

## 2) Relasi pemasaran dan manajemen

Relasi pemasaran dan manajemen merupakan cara berpikir mengenai nasabah, pemasaran, dan penciptaan nilai, bukan sekedar serangkaian alat, teknik dan taktik. Dengan kata lain, relasi pemasaran dan manajemen merupakan ancangan integratif atau holistik yang memperkokoh kompetensi pemasaran perusahaan.

## 3) After marketing (setelah pemasaran)

Tahap ini menekankan pentingnya aktivitas pemasaran dan komunikasi setelah transaksi pembelian. Khususnya dalam rangka memberikan keyakinan setelah tahap pembelian (agar konsumen yakin bahwa keputusan pembelian yang dilakukannya benar – benar bijaksana) dan membangun loyalitas merek.

## 4) Strategi retensi nasabah

Strategi retensi nasabah difokuskan pada teknik – teknik yang digunakan untuk mempertahankan nasabah agar nasabah tidak beralih pada pemasok atau perusahaan jasa yang lain.

## 5) Pelayanan nasabah superior

Pelayanan nasabah superior diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.

## 6) Strategi pemasukan atau infusi teknologi

Teknologi bisa dimanfaatkan secara efektif untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman layanan kepuasan nasabah.

## 7) Sistem penanganan komplain secara efektif

Di dalam industri yang sama - sama bergerak dibidang jasa, wajib untuk menanggapi komplain dari para nasabahnya, agar dapat

mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Pada hakikatnya ada dua tujuan utama nasabah menyampaikan komplain. Pertama, untuk menutupi kerugian ekonomis, dan kedua adalah untuk memperbaiki citra diri.

**e. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah berkaitan dengan bagaimana perasaan nasabah terhadap sesuatu yang diharapkannya dan terhadap berbagai macam aspek dari sesuatu yang diterimanya tersebut, sehingga kepuasan nasabah sangat berkaitan dengan sejauh mana nasabah puas atau tidak puas dengan suatu produk atau jasa. Karena ada begitu banyak nasabah yang menggunakan produk dan setiap nasabah menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Menurut Tjiptono (2017) pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator, yakni:

1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja saja yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat berkunjung kembali

Hal ini berkaitan dengan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3) Kesiediaan merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

## 4) Lingkungan

Perusahaan menyediakan segi ruang yang terbukti dapat mencakup semua aktivitas nasabah.

## B. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dibutuhkan untuk memperkuat proses penelitian yang akan dilakukan, sehingga dengan adanya penelitian terdahulu didapatkan berbagai pondasi dan landasan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan. Selain itu, penelitian terdahulu juga berguna untuk mendukung teori utama (*grand theory*) yang digunakan pada penelitian dan menjadi salah satu landasan dalam pengambilan hipotesis dalam penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang saat ini sedang dilakukan:

Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Teknik Analisis	Hasil
1	Ian Nurpatria Suryawan, Andia Salsabilla (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. KWS hal tersebut agar diperoleh kinerja pegawai yang maksimal.
2	Chotamul Fajri, Adinda Amelya, & Suworo (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad	Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Indonesia Applicad.
3	Amalia, & Rivai Makduani (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Budaya Organisasi, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Pengaruh budaya organisasi, semangat kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Teknik Analisis	Hasil
						Kawasan Permukiman Provinsi Sulawesi Barat
4	Fitri Handayani & Siti Nur Azizah (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri 1 Karangsambung pada Masa Pandemi Covid 19	Lingkungan Kerja Non Fisik, Motivasi dan Disiplin Kerja	Kinerja Guru	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa variabel lingkungan kerja non fisik, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja guru
5	Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya	Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja	Kinerja dan Kepuasan Kerja	Path Analysis	Kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan, kepuasan secara langsung berpengaruh terhadap kinerja, kualitas pelayanan dan motivasi secara tidak langsung melalui kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya
6	Soleh Sofyan, Dodi Prasada, & Irfan Rizka Akbar (2020)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP/MTs Muhammadiyah	Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	63,7% kinerja guru SMP/Mts Muhammadiyah Cabang Sawangan dipengaruhi oleh Motivasi, Lingkungan kerja dan Kepuasan kerja dimana secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan.
7	Chintya Ones Charli, Putri Intan Permata Sari, dan Frihapma Semita Ade (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang	Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja, Motivasi Dan kepuasan kerja secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang
8	Tatan Sutanjar dan Oyong Saryono (2019)	Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Disiplin Pegawai	Motivasi, Kepemimpinan dan Disiplin	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil analisis terhadap data menunjukkan bahwa motivasi, kepemimpinan, dan disiplin berpengaruh

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Teknik Analisis	Hasil
		Terhadap Kinerja Pegawai				positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Banjar
9	Indra Marjaya dan Fajar Pasaribu (2019)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai	Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Deli Kabupaten Deli Serdang
10	Yayan Yanuari (2019)	Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian disimpulkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan
11	Deddy Dariansyah (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati	Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Hasil analisis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja, Motivasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati
	Hendra Hadiwijaya (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang	Komunikasi dan Kualitas Pelayanan	Kinerja Perawat	Regresi Linear Berganda	Hasil uji t dan uji F menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Sumber: data diolah penelitian (2024)

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka konseptual adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah

diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang diteliti. sehingga secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Menurut Manullang dan Pakpahan (2016) menjelaskan bahwa kerangka konseptual menjelaskan hubungan antar variabel yang terkait dalam masalah terutama yang akan diteliti, sesuai dengan rumusan masalah berdasarkan tinjauan pustaka. Kerangka konsep harus dinyatakan dalam bentuk skema atau diagram. Penjelasan kerangka konseptual penelitian dalam bentuk narasi yang mencakup identifikasi variabel, jenis serta hubungan antar variabel.

Kerangka konseptual dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti. Berikut adalah hubungan dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat yang diteliti:

### **1. Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Rivai (2016) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan yang mendorong karyawan untuk melakukan tindakan tertentu ke arah yang positif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan perusahaan. Insentif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi membuat manusia untuk melakukan hal-hal yang lebih baik karena keinginan untuk mencapai apa yang benar-benar ingin mereka capai. Motivasi membuat setiap karyawan mau bekerja keras atau antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Hal ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2018) yang menjelaskan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi hasil kinerja karyawan dan perilaku kerja yaitu: kompetensi dan keterampilan, pengetahuan, desain pekerjaan, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Selain itu, Handoko (2016) juga mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi kerja, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan.

## **2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

Kualitas pelayanan sangat memiliki peran penting didalam menciptakan kepuasan nasabah. Presepsi konsumen mengenai baik buruknya suatu perusahaan tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur untuk sebuah kepuasan konsumen. Jika pada pelayanan yang dirasakan kecil dari pada apa yang diharapkan konsumen akan merasa kecewa dan tidak akan puas dengan pelayanan dan akan berdampak pada ditinggalkannya perusahaan oleh nasabah.

## **3. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pegawai**

Kepuasan nasabah ialah tanggapan atau tindakan kepada jasa untuk produk tertentu yang dirasakan nasabah (Tjiptono 2017). Ketika keinginan konsumen

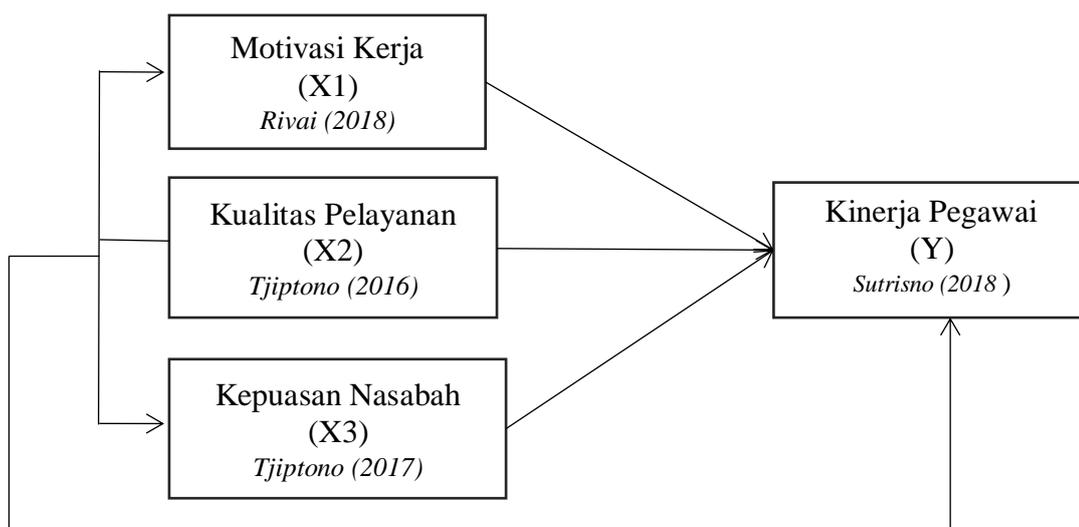
mengenai kualitas pelayanan dan produk dipenuhi oleh suatu perusahaan maka konsumen akan merasa puas, dengan memberikan kualitas produk yang diinginkan konsumen juga memberikan gambaran positif bagi suatu usaha untuk keberlanjutannya, sebaliknya jika keinginan konsumen mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak terpenuhi konsumen akan cenderung kurang puas atau mengalami pengalaman kurang memuaskan sehingga akan berdampak pada keberlanjutan suatu usaha.

#### **4. Pagaruh Motivasi Kerja, Kualitas Pelayan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja.**

Kinerja dalam suatu organisasi adalah suatu tolak ukur menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kinerja pegawai yang bekerja didalamnya. Kinerja pegawai dapat dikatakan baik apabila pegawai tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dicapai selama bekerja.

Hal ini sesuai teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) yang menjelaskan bahwa terdapat 8 faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu kompetensi, inisiatif, kecekatan mental, skema pengembangan karir, loyalitas, disiplin kerja, penghargaan, semangat kerja, pelatihan dan lingkungan kerja.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian**  
*Sumber: Oleh Penulis (2024)*

### C. Hipotesis

Manullang & Pakpahan (2016) menjelaskan bahwa hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori. Maka berdasarkan uraian di atas, dapat dimunculkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- H2 Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- H3 Kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.
- H4 Motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja BRI KCP Gajah Mada Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Berdasarkan data yang diolah maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian asosiatif atau penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka (Manullang & Pakpahan, 2016).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk membahas masalah yang hendak dipecahkan atau fenomena yang akan diamati, maka objek penelitian dilakukan Di kantor BRI KCP Gajah Mada Medan yang berlokasi di Jalan Gajah Mada no.44

##### **2. Waktu Penelitian**

Peneliti memperkirakan lamanya waktu yang diperlukan untuk penelitian yaitu selama enam bulan dimulai dari bulan September 2023 sampai Mei 2024. Tahapannya dimulai dari pembuatan proposal sampai akhir tindakan dan sidang skripsi. Adapun rincian jadwal penelitian yang dilakukan adalah:

Tabel 3.1. Tabel Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Desember 2023				Januari 2024				Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■																					
3	Penulisan Proposal				■	■	■	■	■																
4	Evaluasi Proposal								■	■	■	■	■												
5	Seminar Proposal											■													
6	Persiapan Instrumen											■	■												
7	Pengumpulan Data											■	■	■	■										
8	Pengolahan Data															■									
9	Analisis dan Evaluasi															■									
10	Penulisan Laporan															■	■	■	■						
11	Evaluasi Laporan																			■	■				
12	Seminar Hasil																				■				
13	Revisi dan Evaluasi Seminar Hasil																					■	■	■	■
14	Sidang Meja Hijau																								■

Sumber: Penulis (2024)

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang tertulis atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan yang berjumlah 37 orang pegawai.

### 2. Sampel

Menurut Sujarweni, (2015) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik penentuan sampel ini digunakan bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel Sujarweni, (2015). Oleh karena itu penelitian mengambil sampel sebanyak 37 orang. Berikut daftar sampel pegawai PT BRI KCP Gajah Mada Medan.

**Tabel 3.2. Daftar Sampel Penelitian**

No	Bagian	Jumlah
1	<i>Teller</i>	5
2	<i>Customer Service</i>	3
3	<i>Consumer Bisnis</i>	3
4	Umum	4
5	<i>Operational</i>	3
6	<i>Recovery Remedial</i>	2
7	<i>Bisnis Internal Control</i>	2
8	<i>Funding</i>	2
9	<i>Collection</i>	7
10	<i>Mikro</i>	6
<b>Total</b>		<b>37</b>

Sumber: PT BRI KCP Gajah Mada Medan (2024)

### 3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang disebabkan data tersebut tidak ada atau belum tercatat. Sumbernya dalam hal ini adalah responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

### 4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari responden. Di mana dalam pengambilan data tersebut, peneliti akan membagikan kuesioner kepada setiap responden untuk kemudian diisi oleh responden.

## D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### 1. Variabel Penelitian

#### a. Variabel Bebas (Y)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain, yakni variabel bebas. Variabel terikat ini umumnya menjadi perhatian utama oleh peneliti. Variabel terikat merupakan faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas, yaitu faktor yang

muncul, atau tidak muncul, atau berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti Manullang & Pakpahan, (2016).

Variabel dependen (Y) atau variabel terikat pada penelitian ini adalah Kinerja Pegawai (Y) yaitu: perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam perusahaan Sutrisno, (2018).

## 2. Variabel Bebas (X)

Manullang & Pakpahan (2016) mengungkapkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain, variabel bebas merupakan sesuatu yang menjadi sebab terjadinya perubahan nilai para variabel terikat. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi, yaitu faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati.

## 3. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang dimungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Sugiyono, 2019). Berikut merupakan Tabel defenisi operasional pada penelitian ini.

**Tabel 3.3 Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi operasional	Indikator	Skala
1	Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sutrisno (2018)	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Pemanfaat Waktu 4. Kerjasama Tim	<i>Likert</i>

No	Variabel	Defenisi operasional	Indikator	Skala
2	Motivasi Kerja (X1)	Motivasi kerja adalah daya dorong yang ada pada dalam diri seorang karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas dengan baik sesuai kebutuhan perusahaan.  Rivai (2018)	1. Motif 2. Harapan 3. Insentif  Rivai (2018)	<i>Likert</i>
3	Kualitas Pelayanan (X2)	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.  Tjiptono (2016)	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Cepat Tanggap 4. Empati 5. Kepastian  Tjiptono (2016)	<i>Likert</i>
4	Kepuasan Nasabah (X3)	kepuasan nasabah ialah tanggapan atau tindakan kepada jasa untuk produk tertentu yang dirasakan nasabah.  Tjiptono (2017)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan 4. Lingkungan  Tjiptono (2017)	<i>Likert</i>

Sumber: Penulis (2024)

## E. Jenis dan Sumber Data Penelitian

### 1. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian berkaitan dengan sumber data dan pemilihan metode yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data dipengaruhi oleh jenis dan sumber data penelitian yang dibutuhkan. Data adalah semua keterangan seseorang yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen, baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian (Rusiadi et al, 2016).

### 2. Sumber Data Penelitian

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, yaitu

- a. Data Primer, data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus group discussion FGD*) dan penyebaran kuesioner.
- b. Data Sekunder, data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

Pemahaman terdapat dua jenis data diatas diperlukan sebagai landasan dalam menentukan teknik serta langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut.

### **1. Penelitian Lapangan**

#### **a. Observasi**

Penelitian ini adalah dimana penulis melaksanakan observasi dan pengumpulan data secara langsung di BRI KCP Gajah Madah Medan sebagai objek yang akan diteliti. Observasi sebagai teknik pengumpulan

data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. (Sugyono, 2013).

#### **b. Kuesioner**

Menyebarkan kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel penelitian, dimana responden menjawab pernyataan yang telah tersedia dalam daftar pertanyaan.

Menurut Sugyono (2013), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### **2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui berbagai referensi dan buku-buku bacaan yang relevan.

## **G. Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun analisis data peneliti dengan menggunakan skala pengukur yaitu skala likert seperti pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 3.4 Skala Penilaian Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Manullang dan Pakpahan (2016) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas dalam penelitian ini ingin mengukur apakah pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang sudah peneliti buat sudah dapat mengukur apa yang ingin diteliti oleh peneliti.

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada pada responden, maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan. Bila  $r_{hitung} > r_{kritis}$ , dimana  $r_{kritis} = 0.30$  dan  $r_{tabel} < r_{kritis}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Bila  $r_{hitung} < 0.30$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid atau sah (Manullang dan Pakpahan, 2016).

#### b. Uji Reliabilitas

Manullang dan Pakpahan (2016) menjelaskan bahwa reliabilitas

adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator-indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan tidak reliabel. Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.

Manullang dan Pakpahan (2016) menjelaskan untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk angket. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ( $>$ ) 0,60.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik untuk mengetahui kelayakan model jalur, maka akan dilakukan uji asumsi yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi jalur yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Uji asumsi klasik yang sering digunakan, yaitu:

### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalita, Rusiadi et. Al (2016), Uji Normalita data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel

pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk uji normalitas ini menggunakan gambar histogram dan P-P Plot. Kriteria untuk histogram, yaitu:

- 1) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kiri maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika garis membentuk lonceng dan ditengah maka data berdistribusi normal.
- 3) Jika garis membentuk lonceng dan miring kekanan maka data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria untuk P-P Plot, yaitu :

- 1) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada disekitar garis diagonal maka data distribusi normal.
- 2) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data titik terdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai tolerance value  $> 0,10$  atau VIF  $< 10$  maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang

lain. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Kriterianya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika ada titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka mengidentifikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Linear Berganda

Manullang & Pakpahan (2016:202) menjelaskan jika model regresi linear berganda telah terbebas dari masalah asumsi klasik, maka regresi boleh dilanjutkan untuk dianalisis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi linear berganda dapat dilakukan jika seluruh pengujian asumsi klasik telah terpenuhi dan tidak bermasalah. Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model ekonometrik dengan teknik analisis menggunakan model kuadrat terkecil biasa. Model persamaannya yaitu dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja (Dependen Variable)

X1 = Motivasi Kerja (Independent Variable)

X2 = Kualitas Pelayanan (Independent Variable)

$X_3$  = Kepuasan Nasabah (Independent Variabel)

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien prediktor

$\epsilon$  = Error term/ tingkat kesalahan

#### 4. Uji Hipotesis

Dalam analisis dan melakukan pengujian hipotesis, maka data diolah dengan alat bantu statistik yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Data – data yang telah diperoleh kemudian diuji dengan melakukan

##### a. Uji t (Parsial)

Menurut Kuncoro (dalam Rusiadi et. Al, 2016 ), Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5%. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

Pengujian  $X_1$ :

$H_0: \beta_1 = 0$ , artinya motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KCP Gajah Mada Medan.

$H_a: \beta_1 \neq 0$ , artinya motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KCP Gajah Mada Medan.

Pengujian  $x_2$ :

$H_0: \beta_2 = 0$ , artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak terpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KCP Gajah Mada Medan.

Ha:  $\beta_2 \neq 0$ , artinya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.

Pengujian  $X_3$  :

Ho:  $\beta_3 = 0$  artinya kepuasan nasabah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan.

Ha:  $\beta_3 \neq 0$ , artinya kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah ,Mada Medan.

- 1) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima.
- 2) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima).

Rumus Uji t (umar, 2014) adalah sebagai berikut :

$$t = r\sqrt{(n-2)} \text{ dengan } dk = \frac{n-2}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = Banyak data

#### **b. Uji F (Simultan)**

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah :

- 1) Terima  $H_0$  (tolak  $H_i$ ), apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F > \alpha 5\%$
- 2) Tolak  $H_0$  (terima  $H_i$ ), apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F < \alpha 5\%$

$$F_h = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-1K)}$$

Keterangan :

R = Koefisien kolerasi berganda

$K$  = Jumlah variabel bebas (independen)

$N$  = Jumlah anggota sampel

### 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi adalah perbandingan antara variasi  $Y$  yang dijelaskan oleh  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara bersama-sama dibanding dengan variasi total  $Y$ .  $R^2$  dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentasi sumbangan pengaruh variabel independent ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependent ( $Y_1, Y_2, \dots, Y_n$ ). Jika  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap dependent, atau variasi variabel independent yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependent. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent sempurna, atau variasi variabel independent yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependent.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu Bank yang tertua di Indonesia yang merupakan milik negara yang memiliki sejarah yang cukup panjang. Pada tanggal 16 Desember 1895 Raden Wiriaatmadja dan kawan-kawan mendirikan “Depoerweketose Hu-en Spaarbank der Indelansche Hofden (Bank priyayi purwoketo)”. Kemudian tahun 1896 seorang asisten Residen Poerwokerto mendirikan “Depoerwoketose Hulp Spaaren Lanbouwcredietbank” sebagai kelanjutan dari “Depoerweketose Hu-en Spaarbank der Indlansche Hoofden”.

Pada zaman tersebut dunia perbankan sudah bersaing satu sama lain untuk mencari nasabah. Selain dari Bank priyayi powerwoketo juga terdapat De Javasche Bank yang beroperasi sebagai Bank Komersil. Pada tahun 1898 didirikan Volksbanken atau yang lebih dikenal dengan Bank Rakyat yang didirikan atas bantuan Hindia Belanda, ketika Bank Rakyat mengalami kesulitan, pemerintah Hindia Belanda turut campur dalam menanganinya yaitu dengan didirikan Dienst der Volkscredietewesen (Dinas Perkreditan Rakyat). Untuk mengendalikan dan mengembangkan usaha perbankan, pada tahun 1912 pemerintahan Hindia Belanda mendirikan Centrale Kas dibawah naungan Dapartemen Dalam Negeri yang berfungsi sebagai Bank sentral bagi Dienst der Volkscredietewesen.

Pendirian Centrale Kas ini tidak juga membawa perubahan pada usaha perbankan, hal ini karena terjadi resesi dunia pada tahun 1929 sampai 1939 dan akibatnya Volkscredietewesentidak dapat berjalan dengan baik. Akhirnya Centrale Kas dibubarkan. Bersamaan dengan itu didirikanlah Algemene Volkscrediet Bank pada tahun 1934.

Setelah Jepang masuk pada tahun 1942 Algemene Volkscrediet Bank diganti namanya menjadi Syoomin Ginko (Bank Rakyat) dan pada tanggal 22 Maret 1946 melalui peraturan pemerintah no.1 tahun 1946 Bank Rakyat tidak mau berkerja sama dengan Belanda. Setelah perjanjian Royem Royen Bank Rakyat diaktifkan kembali. Pada tanggal 21 April 1951 Bank Rakyat ditetapkan menjadi Bank Menengah (IBIT).

Pada bulan Agustus 1965 semua Bank milik pemerintahan dilebur menjadi satu dan diberi nama Bank Indonesia. Dimana Bank Rakyat Indonesia masuk kedalam Bank Indonesia Unit 2. Pada tahun 1982 Dewan direksi membentuk tim tentang sejarah Bank Rakyat Indonesia dan menetapkan melalui surat keputusan Direksi BRI NOKED; 67/DIR/12/1982 tentang berdirinya Bank Rakyat Indonesia dan menetapkan bahwa pada tanggal 16 Desember 1985 sebagai hari lahirnya.

Bank Rakyat Indonesia berkembang menjadi Bank devisa sejak tahun 1957 dan berubah status menjadi perseroan sejak tanggal 1 Juli 1992 dengan nama PT Bank Rakyat Indonesia (persero). Sejak tahun 2003 Bank BRI melakukan penawaran dan penjualan sahamnya kepada masyarakat dan telah berubah setatusnya menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (persero)

Tbk sehingga saham perusahaan dapat dimiliki oleh Publik walaupun saat ini mayoritas saham perusahaan dimiliki oleh Pemerintahan Indonesia.

**b. Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

1) Visi

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah (customer is a king)

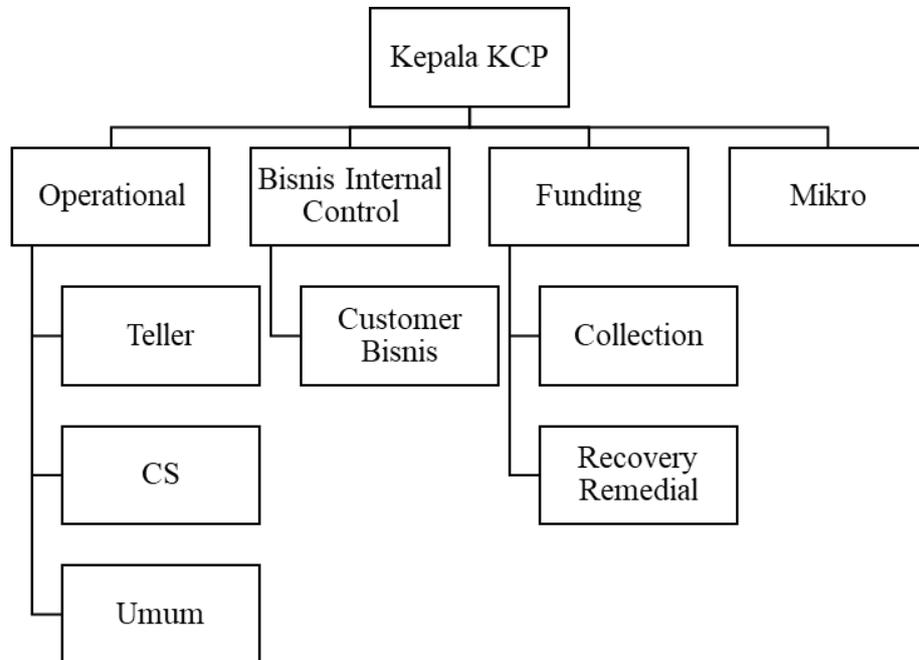
2) Misi

Misi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dapat dilihat dari butir-butir sebagai berikut:

- a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
- b) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja
- c) yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang
- d) profesional dengan semangat kerja BRI yaitu integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan dan penghargaan terhadap SDM.
- e) Melaksanakan praktek *Good Corporate Governance* secara berkesinambungan.
- f) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

**c. Struktur Organisasi Bank BRI KCP Gajah Mada Medan**

Struktur organisasi dari Bank BRI KCP Gajah Mada Medan dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank BRI KCP Gajah Mada Medan**

*Sumber: BRI KCP Gajah Mada Medan (2024)*

Rincian tugas dari setiap jabatan yang ada pada struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala KCP
  - a) Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan operasional KCP, termasuk pencapaian target dan tujuan yang telah ditetapkan.
  - b) Memimpin dan mengawasi seluruh unit dan jabatan di bawahnya dan mengambil keputusan.
- 2) *Operational*
  - a) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional sehari-hari KCP berjalan lancar sesuai dengan standar.

- b) Memimpin dan mengawasi *Teller*, *Customer Service*, dan Umum.
- 3) *Teller*
- a) Menangani transaksi tunai dan non-tunai untuk nasabah, seperti penyetoran, penarikan, dan transfer dana.
  - b) Menyediakan layanan transaksional dengan cepat, akurat, dan aman kepada nasabah.
- 4) *Customer Service*
- a) Memberikan layanan informasi kepada nasabah mengenai produk, layanan, dan prosedur perbankan.
  - b) Menangani keluhan, pertanyaan, dan permintaan nasabah dengan ramah, cepat, dan efisien.
- 5) Umum
- a) Menangani administrasi umum KCP, termasuk manajemen fasilitas, kebersihan, dan administrasi internal.
  - b) Memastikan ketersediaan fasilitas dan lingkungan yang nyaman bagi nasabah dan karyawan.
- 6) *Consumer Bisnis*
- a) Mengelola portofolio produk dan layanan perbankan untuk segmen konsumen, seperti kredit konsumen, kartu kredit, dan tabungan.
  - b) Membangun hubungan dengan nasabah dan mengidentifikasi kebutuhan mereka untuk menyediakan solusi perbankan yang sesuai.

7) *Bisnis Internal Control*

- a) Memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan internal Bank Mandiri.
- b) Melakukan evaluasi dan pengendalian risiko operasional untuk meminimalkan potensi kerugian dan pelanggaran.

8) *Recovery Remedial*

- a) Menangani penanganan kredit bermasalah dan upaya pemulihan pembayaran dari nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran.
- b) Mengembangkan strategi pemulihan dan negosiasi untuk meminimalkan risiko kerugian bagi bank.

9) *Funding*

- a) Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber pendanaan KCP, termasuk penerimaan deposito dan pengelolaan likuiditas.
- b) Memastikan ketersediaan dana yang cukup untuk mendukung kegiatan operasional dan pertumbuhan bisnis KCP.

10) *Collection*

- a) Menangani proses penagihan terhadap nasabah yang memiliki tunggakan pembayaran.
- b) Mengelola proses penagihan secara efisien dan mengoptimalkan koleksi untuk meminimalkan risiko kredit bermasalah.

## 11) Mikro

- a) Mengelola produk dan layanan perbankan untuk segmen mikro, seperti kredit mikro dan tabungan mikro.
- b) Melayani kebutuhan finansial dengan memberikan solusi perbankan yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan.

## 2. Frekuensi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, terdapat 37 responden yang dijadikan sampel untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Setiap responden mengisi kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan oleh peneliti lalu dicatat untuk kemudian diolah. dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa frekuensi identitas diri dari responden yang terdiri dari:

### a. Jenis Kelamin Responden

Frekuensi dari karakteristik jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin					
Karakteristik Responden		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Pria	11	29,7	29,7	29,7
	Wanita	26	70,3	70,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)*

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari total 37 responden, 11 orang responden (29,7%) di antaranya adalah pria, sedangkan sisanya yaitu 26 orang responden (70,3%) adalah wanita. Hal ini menunjukkan mayoritas pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan berjenis kelamin wanita dengan persentase sebesar 70,3%.

### b. Usia Responden

Frekuensi data dari karakteristik usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2. Frekuensi Karakteristik Usia Responden**

		Usia			
Karakteristik Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di Bawah 21 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	21-25 Tahun	5	13,5	13,5	13,5
	26-30 Tahun	10	27,0	27,0	40,5
	31-35 Tahun	9	24,3	24,3	64,9
	36-40 Tahun	7	18,9	18,9	83,8
	41-45 Tahun	4	10,8	10,8	94,6
	Lebih dari 45 Tahun	2	5,4	5,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari total 37 responden, tidak terdapat seorangpun responden (0,0%) yang berusia kurang dari 21 tahun, 5 orang responden (13,5%) di antaranya berusia antara 21-25 tahun, 10 orang responden (27,4%) di antaranya berusia di antara 26-30 tahun, 9 orang responden (24,3%) di antaranya berusia di antara 31-35 tahun, 7 orang responden (18,9%) di antaranya berusia di antara 36-40 tahun, 4 orang responden (10,8%) di antaranya berusia di antara 41-45 tahun, dan sisanya 2 orang responden (5,4%) berusia di atas 45 tahun. Hal ini menunjukkan mayoritas pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan berusia 26-30 tahun dengan persentase sebesar 27,0%.

### c. Pendidikan Terakhir Responden

Frekuensi data dari karakteristik data pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3. Frekuensi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir					
Karakteristik Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	0	0,0	0,0	0,0
	D3	4	10,8	10,8	10,8
	S1	33	89,2	89,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari total 37 responden, tidak terdapat seorangpun responden (0,0%) di antaranya berpendidikan terakhir SMA/SMK, 4 orang responden (10,8%) di antaranya berpendidikan terakhir D3, dan sisanya 33 orang responden (89,2%) berpendidikan terakhir S1. Hal ini menunjukkan mayoritas pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan berpendidikan terakhir Strata-1 sebesar 89,2%.

#### d. Masa Bekerja Responden

Frekuensi data dari karakteristik masa bekerja responden di perusahaan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Frekuensi Karakteristik Masa Bekerja Responden**

Masa Kerja					
Karakteristik Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 1 Tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 - 2 Tahun	2	5,4	5,4	5,4
	3 - 4 Tahun	7	18,9	18,9	24,3
	5 - 6 Tahun	12	32,4	32,4	56,8
	7 - 8 Tahun	10	27,0	27,0	83,8
	Lebih dari 8 Tahun	6	16,2	16,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari total 37 responden, tidak terdapat seorangpun orang responden (0,0%) yang telah bekerja di bawah 1 tahun, 2 orang responden (5,4%) yang telah bekerja di antara 1 sampai 2 tahun, 7 orang responden (18,9%) yang telah bekerja selama 3 sampai 4 tahun, 12 orang responden (32,4%) yang telah bekerja selama 5 sampai 6 tahun, 10

orang responden (27,0%) yang telah bekerja selama 7 sampai 8 tahun, dan sisanya 6 orang responden (16,2%) yang telah bekerja lebih dari 8 tahun. Hal ini menunjukkan mayoritas pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan telah bekerja selama 5-6 tahun dengan persentase sebesar 32,4%.

#### e. Status Pernikahan Responden

Frekuensi data dari status pernikahan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5. Frekuensi Status Pernikahan Responden**

Karakteristik Responden		Status Pernikahan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lajang/Gadis	10	27,0	27,0	27,0
	Menikah	27	73,0	73,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari total 37 responden, terdapat 10 orang responden (27,0%) yang berstatus lajang/gadis atau belum menikah, dan sisanya 27 orang responden (73,0%) yang telah menikah. Hal ini menunjukkan mayoritas pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan berstatus telah menikah dengan persentase sebesar 73,0%.

### 3. Frekuensi Jawaban Responden

Setiap pernyataan yang diberikan pada kuesioner hanya memiliki lima buah alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden, dimana setiap pernyataan tersebut memiliki bobot nilai yang diukur dalam skala Likert:

**Tabel 4.6. Alternatif Jawaban yang Disediakan**

Jawaban	Simbol	Bobot
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1
Tidak Setuju	(TS)	2
Netral	(N)	3
Setuju	(S)	4
Sangat Setuju	(SS)	5

Sumber: Sugiyono (2019)

Sedangkan untuk kesimpulan dari kategori jawaban responden untuk setiap item pernyataan dapat dilihat dari rata-rata nilai jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.7. Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden**

Rata-Rata	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

*Sumber: Sugiyono (2019)*

Hasil penyebaran kuesioner kepada responden diperoleh berbagai ragam jawaban dari responden. Oleh karena itu, setiap pernyataan memiliki frekuensi jawaban yang berbeda-beda dikarenakan ragam jawaban yang diperoleh dari responden juga berbeda-beda yang dijelaskan sebagai berikut:

**a. Motivasi Kerja ( $X_1$ )**

Indikator dalam motivasi kerja terbagi menjadi tiga buah indikator, yaitu: Motif, Harapan, dan Insentif.

**1) Motif**

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{1,1}$  dan pernyataan  $X_{1,2}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{1,1}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{1,1}$**

Pernyataan $X_{1,1}$ "Pegawai memiliki tujuan yang jelas dalam pekerjaannya di perusahaan"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	10,8
	Netral	5	13,5	13,5	24,3
	Setuju	16	43,2	43,2	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9459</b>			

*Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)*

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 16 orang responden (43,2%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{1,1}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,9459 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memiliki tujuan yang jelas dalam pekerjaannya di perusahaan.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{1,2}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{1,2}$**

<b>Pernyataan <math>X_{1,2}</math></b>					
<b>“Pegawai merasa terdorong oleh motif internal dalam melakukan pekerjaan dengan lebih baik”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	10,8
	Netral	4	10,8	10,8	21,6
	Setuju	17	45,9	45,9	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9730</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 17 orang responden (45,9%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{1,2}$  dengan rata-rata jawaban sebesar 3,9730 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang merasa terdorong oleh motif internal dalam melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

## 2) Harapan

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{1,3}$  dan pernyataan  $X_{1,4}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{1,3}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{1,3}$**

Pernyataan $X_{1,3}$ "Pegawai memiliki harapan untuk mencapai kemajuan karir yang signifikan di perusahaan"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	5	13,5	13,5	16,2
	Netral	6	16,2	16,2	32,4
	Setuju	19	51,4	51,4	83,8
	Sangat Setuju	6	16,2	16,2	100,0
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6486</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 19 orang responden (51,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 6 orang responden (16,2%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{1,3}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6486 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memiliki harapan untuk mencapai kemajuan karir yang signifikan di perusahaan.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{1,4}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>1,4</sub>**

Pernyataan X <sub>1,4</sub> “Pegawai memiliki harapan untuk pengembangan diri yang ingin dicapai”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	2	5,4	5,4	10,8
	Netral	5	13,5	13,5	24,3
	Setuju	20	54,1	54,1	78,4
	Sangat Setuju	8	21,6	21,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8108</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 20 orang responden (54,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 8 orang responden (21,6%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>1,4</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8108 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memiliki harapan untuk pengembangan diri yang ingin dicapai.

### 3) Insentif

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan X<sub>1,5</sub> dan pernyataan X<sub>1,6</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>1,5</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>1,5</sub>**

Pernyataan X <sub>1,5</sub> “Insentif yang diberikan oleh perusahaan memengaruhi tingkat motivasi kerja pegawai secara signifikan”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	10,8
	Netral	4	10,8	10,8	21,6
	Setuju	15	40,5	40,5	62,2
	Sangat Setuju	14	37,8	37,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,0270</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 15 orang responden (40,5%) yang memberikan jawaban setuju dan 14 orang responden (37,8%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>1,5</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0270 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan insentif yang diberikan oleh perusahaan memang memengaruhi tingkat motivasi kerja pegawai secara signifikan.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>1,6</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>1,6</sub>**

<b>Pernyataan X<sub>1,6</sub></b>					
<b>“Pegawai merasa bahwa insentif yang diterima cukup memadai untuk memberikan dorongan yang kuat dalam pekerjaan”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	16,2
	Netral	5	13,5	13,5	29,7
	Setuju	12	32,4	32,4	62,2
	Sangat Setuju	14	37,8	37,8	100,0
	<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8649</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 14 orang responden (37,8%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>1,6</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8649 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang

merasa bahwa insentif yang diterima cukup memadai untuk memberikan dorongan yang kuat dalam pekerjaan.

#### b. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan terbagi menjadi lima buah indikator, yaitu: Berwujud, Keandalan, Cepat Tanggap, Empati, dan Kepastian.

##### 1) Berwujud

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{2,1}$  dan pernyataan  $X_{2,2}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,1}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{2,1}$**

Pernyataan $X_{2,1}$ "Pegawai merasa fasilitas fisik di perusahaan telah memenuhi standar untuk mendukung pelayanan"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	8,1	8,1	8,1
	Tidak Setuju	2	5,4	5,4	13,5
	Netral	5	13,5	13,5	27,0
	Setuju	17	45,9	45,9	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7838</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 17 orang responden (45,9%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{2,1}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7838 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang

merasa fasilitas fisik di perusahaan telah memenuhi standar untuk mendukung pelayanan.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,2}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{2,2}$**

Pernyataan $X_{2,2}$ "Pegawai merasa penggunaan teknologi dan peralatan yang modern di perusahaan meningkatkan kualitas"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	10,8
	Netral	7	18,9	18,9	29,7
	Setuju	14	37,8	37,8	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8919</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 14 orang responden (37,8%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{2,2}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8919 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang merasa penggunaan teknologi dan peralatan yang modern di perusahaan meningkatkan kualitas.

## 2) **Kehandalan**

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{2,3}$  dan pernyataan  $X_{2,4}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,3}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,3</sub>**

Pernyataan X <sub>2,3</sub>					
“Pegawai memberikan pelayanan yang konsisten dengan sepenuh hari setiap saat”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	2	5,4	5,4	8,1
	Netral	12	32,4	32,4	40,5
	Setuju	10	27,0	27,0	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8108</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,3</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8108 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memberikan pelayanan yang konsisten dengan sepenuh hari setiap saat.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>2,4</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.17. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,4</sub>**

Pernyataan X <sub>2,4</sub>					
“Peralatan fisik dan non fisik untuk bertransaksi selalu berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	5	13,5	13,5	18,9
	Netral	3	8,1	8,1	27,0
	Setuju	18	48,6	48,6	75,7
	Sangat Setuju	9	24,3	24,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7297</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 18 orang responden (48,6%) yang memberikan jawaban setuju dan 9 orang responden (24,3%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,4</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7297 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan peralatan fisik dan non fisik untuk bertransaksi memang selalu berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan.

### 3) Cepat Tanggap

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan X<sub>2,5</sub> dan pernyataan X<sub>2,6</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>2,5</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.18. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,5</sub>**

Pernyataan X <sub>2,5</sub>					
"Pegawai merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	10,8	10,8	10,8
	Tidak Setuju	5	13,5	13,5	24,3
	Netral	3	8,1	8,1	32,4
	Setuju	14	37,8	37,8	70,3
	Sangat Setuju	11	29,7	29,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6216</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden terdapat 14 orang responden (37,8%) yang memberikan jawaban setuju dan 11 orang responden (29,7%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,5</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6216 yang menunjukkan

jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,6}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.19. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{2,6}$**

Pernyataan $X_{2,6}$ "Pegawai selalu memastikan sistem layanan nasabah berjalan dengan responsif"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	1	2,7	2,7	5,4
	Netral	2	5,4	5,4	10,8
	Setuju	17	45,9	45,9	56,8
	Sangat Setuju	16	43,2	43,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,5062</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 17 orang responden (45,9%) yang memberikan jawaban setuju dan 16 orang responden (43,2%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{2,6}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,5062 yang menunjukkan jawaban berkategori sangat baik dan mengindikasikan pegawai benar-benar selalu memastikan sistem layanan nasabah berjalan dengan responsif.

#### 4) Empati

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{2,7}$  dan pernyataan  $X_{2,8}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,7}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.20. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,7</sub>**

Pernyataan X <sub>2,7</sub> “Pegawai menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan situasi nasabah”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	5	13,5	13,5	27,0
	Setuju	17	45,9	45,9	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8378</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 17 orang responden (45,9%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,7</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8378 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan situasi nasabah.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>2,8</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.21. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,8</sub>**

Pernyataan X <sub>2,8</sub> “Pegawai memiliki kemampuan untuk memahami perspektif dan perasaan nasabah”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	2	5,4	5,4	8,1
	Netral	7	18,9	18,9	27,0
	Setuju	19	51,4	51,4	78,4
	Sangat Setuju	8	21,6	21,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8378</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 19 orang responden (51,4%) yang

memberikan jawaban setuju dan 8 orang responden (21,6%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,8</sub> dengan pernyataan X<sub>2,8</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8378 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memiliki kemampuan untuk memahami perspektif dan perasaan nasabah.

### 5) Kepastian

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan X<sub>2,9</sub> dan pernyataan X<sub>2,10</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>2,9</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.22. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>2,9</sub>**

Pernyataan X <sub>2,9</sub> "Pegawai selalu memberikan layanan yang konsisten dan terjamin"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	13,5
	Netral	9	24,3	24,3	37,8
	Setuju	13	35,1	35,1	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7027</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 13 orang responden (35,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>2,9</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7027 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang selalu memberikan layanan yang konsisten dan terjamin.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{2,10}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.23. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{2,10}$**

Pernyataan $X_{2,10}$ "Pegawai memberikan kepastian informasi yang akurat dan transparan"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	5	13,5	13,5	18,9
	Netral	7	18,9	18,9	37,8
	Setuju	12	32,4	32,4	70,3
	Sangat Setuju	11	29,7	29,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6757</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 11 orang responden (29,7%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{2,10}$  dengan pernyataan  $X_{2,8}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6757 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memberikan kepastian informasi yang akurat dan transparan.

### c. Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )

Indikator dalam pengukuran kepuasan nasabah terbagi menjadi empat buah indikator, yaitu: Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasikan, dan Lingkungan.

#### 1) Kesesuaian Harapan

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{3,1}$  dan pernyataan  $X_{3,2}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang

responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>1,1</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.24. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>3,1</sub>**

Pernyataan X <sub>3,1</sub> “Layanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan nasabah”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	6	16,2	16,2	18,9
	Netral	5	13,5	13,5	32,4
	Setuju	13	35,1	35,1	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7838</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 13 orang responden (35,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>3,1</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7838 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan layanan yang diberikan pegawai memang sesuai dengan harapan nasabah.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>3,2</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.25. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>3,2</sub>**

Pernyataan X <sub>3,2</sub> “Pegawai mampu memenuhi ekspektasi nasabah terhadap pelayanan yang diinginkan”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	5	13,5	13,5	27,0
	Setuju	15	40,5	40,5	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8919</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 15 orang responden (40,5%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>3,7</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8919 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang mampu memenuhi ekspektasi nasabah terhadap pelayanan yang diinginkan.

## 2) Minat Berkunjung Kembali

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan X<sub>3,3</sub> dan pernyataan X<sub>3,4</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>3,3</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.26. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>3,3</sub>**

<b>Pernyataan X<sub>3,3</sub></b>					
<b>“Nasabah merasa tertarik untuk kembali menggunakan layanan di BRI KCP Gajah Mada Medan di masa mendatang”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	13,5
	Netral	10	27,0	27,0	40,5
	Setuju	12	32,4	32,4	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6757</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>3,3</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6757 yang menunjukkan

jawaban berkategori baik dan mengindikasikan nasabah memang merasa tertarik untuk kembali menggunakan layanan di BRI KCP Gajah Mada Medan di masa mendatang.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{3,4}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.27. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{3,4}$**

Pernyataan $X_{3,4}$ “pengalaman positif yang didapatkan membuat nasabah ingin kembali menjadi nasabah di BRI KCP Gajah Mada Medan”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	8,1	8,1	8,1
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	18,9
	Netral	6	16,2	16,2	35,1
	Setuju	14	37,8	37,8	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6486</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 14 orang responden (37,8%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{3,4}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6486 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pengalaman positif yang didapatkan memang membuat nasabah ingin kembali menjadi nasabah di BRI KCP Gajah Mada Medan.

### 3) Ketersediaan Merekomendasikan

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{3,5}$  dan pernyataan  $X_{3,6}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{3,5}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.28. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>3,5</sub>**

<b>Pernyataan X<sub>3,5</sub></b>					
“Nasabah akan merekomendasikan BRI KCP Gajah Mada Medan kepada teman dan keluarga”					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	10,8	10,8	10,8
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	21,6
	Netral	8	21,6	21,6	43,2
	Setuju	11	29,7	29,7	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,5135</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 11 orang responden (29,7%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan X<sub>3,5</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,5135 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan nasabah memang akan merekomendasikan BRI KCP Gajah Mada Medan kepada teman dan keluarga.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan X<sub>3,6</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.29. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan X<sub>3,6</sub>**

<b>Pernyataan X<sub>3,6</sub></b>					
“Layanan yang baik yang nasabah terima membuat nasabah ingin membagikan pengalaman tersebut kepada orang lain”					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	3	8,1	8,1	21,6
	Setuju	18	48,6	48,6	70,3
	Sangat Setuju	11	29,7	29,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9189</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 18 orang responden (48,6%) yang memberikan jawaban setuju dan 11 orang responden (29,7%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{3,6}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,9189 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan layanan yang baik yang nasabah terima memang membuat nasabah ingin membagikan pengalaman tersebut kepada orang lain.

#### 4) Lingkungan

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $X_{3,7}$  dan pernyataan  $X_{3,8}$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{3,7}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.30. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{3,7}$**

Pernyataan $X_{3,7}$ “Lingkungan di BRI KCP Gajah Mada Medan terasa nyaman dan ramah”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	13,5
	Netral	9	24,3	24,3	37,8
	Setuju	13	35,1	35,1	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7027</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 13 orang responden (35,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{3,7}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7027 yang menunjukkan

jawaban berkategori baik dan mengindikasikan lingkungan di BRI KCP Gajah Mada Medan memang terasa nyaman dan ramah.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $X_{3,8}$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.31. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $X_{3,8}$**

<b>Pernyataan <math>X_{3,8}</math></b>					
<b>“Suasana yang tercipta di BRI KCP Gajah Mada Medan membuat nasabah merasa nyaman dan aman ketika bertransaksi”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	6	16,2	16,2	18,9
	Netral	6	16,2	16,2	35,1
	Setuju	16	43,2	43,2	78,4
	Sangat Setuju	8	21,6	21,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6486</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 16 orang responden (43,2%) yang memberikan jawaban setuju dan 8 orang responden (21,6%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $X_{3,8}$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6486 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan suasana yang tercipta di BRI KCP Gajah Mada Medan memang membuat nasabah merasa nyaman dan aman ketika bertransaksi.

#### **d. Kinerja Pegawai (Y)**

Indikator dalam pengukuran kinerja pegawai terbagi menjadi lima buah indikator, yaitu: Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Pemanfaatan Waktu, dan Kerjasama Tim.

### 1) Kualitas Kerja

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini, yaitu pernyataan  $Y_1$  dan pernyataan  $Y_2$ . Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $Y_1$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.32. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan  $Y_1$**

Pernyataan $Y_1$ "Pegawai berusaha memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	5	13,5	13,5	27,0
	Setuju	15	40,5	40,5	67,6
	Sangat Setuju	12	32,4	32,4	100,0
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8919</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 15 orang responden (40,5%) yang memberikan jawaban setuju dan 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $Y_1$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,8919 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang berusaha memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan  $Y_2$  yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.33. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>2</sub>**

Pernyataan Y <sub>2</sub> “Pegawai menetapkan bahwa kualitas pekerjaan menjadi prioritas utama dalam setiap tugas yang dijalankan”					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	3	8,1	8,1	21,6
	Setuju	16	43,2	43,2	64,9
	Sangat Setuju	13	35,1	35,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9730</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 16 orang responden (43,2%) yang memberikan jawaban setuju dan 13 orang responden (35,1%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>2</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,9730 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang menetapkan bahwa kualitas pekerjaan menjadi prioritas utama dalam setiap tugas yang dijalankan.

## 2) Kuantitas Kerja

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini yaitu pernyataan Y<sub>3</sub> dan pernyataan Y<sub>4</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>3</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.34. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>3</sub>**

<b>Pernyataan Y<sub>3</sub></b> “Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas”					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	5	13,5	13,5	16,2
	Netral	9	24,3	24,3	40,5
	Setuju	12	32,4	32,4	73,0
	Sangat Setuju	10	27,0	27,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6757</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 10 orang responden (27,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>3</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,6757 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>4</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.35. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>4</sub>**

<b>Pernyataan Y<sub>4</sub></b> “Pegawai memiliki kemampuan untuk memenuhi target kerja yang telah ditetapkan”					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	2	5,4	5,4	8,1
	Netral	5	13,5	13,5	21,6
	Setuju	20	54,1	54,1	75,7
	Sangat Setuju	9	24,3	24,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9189</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 20 orang responden (54,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 9 orang responden (24,3%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>4</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,9189 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memiliki kemampuan untuk memenuhi target kerja yang telah ditetapkan.

### 3) Pemanfaatan Waktu

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini yaitu pernyataan Y<sub>5</sub> dan pernyataan Y<sub>6</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>5</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.36. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>5</sub>**

Pernyataan Y <sub>5</sub> "Pegawai dapat mengatur jadwal kerjanya dengan baik untuk memaksimalkan hasil"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	8,1	8,1	8,1
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	16,2
	Netral	10	27,0	27,0	43,2
	Setuju	12	32,4	32,4	75,7
	Sangat Setuju	9	24,3	24,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,5676</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 12 orang responden (32,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 9 orang responden (24,3%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>5</sub> terdapat 15 orang responden (46,9%) yang memberikan jawaban setuju dan 11

orang responden (34,4%) yang memberikan jawaban sangat setuju dengan rata-rata jawaban sebesar 3,5676 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang dapat mengatur jadwal kerjanya dengan baik untuk memaksimalkan hasil.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>6</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.37. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>6</sub>**

Pernyataan Y <sub>6</sub> "Pegawai memanfaatkan setiap waktu yang tersedia secara optimal untuk mencapai target kerja"					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	10,8
	Netral	6	16,2	16,2	27,0
	Setuju	20	54,1	54,1	81,1
	Sangat Setuju	7	18,9	18,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7838</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 20 orang responden (54,1%) yang memberikan jawaban setuju dan 7 orang responden (18,9%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>6</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7838 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang memanfaatkan setiap waktu yang tersedia secara optimal untuk mencapai target kerja.

#### 4) Kerjasama Tim

Terdapat dua buah pernyataan untuk indikator ini yaitu pernyataan Y<sub>7</sub> dan pernyataan Y<sub>8</sub>. Frekuensi jawaban dari 37 orang

responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>7</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.38. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>7</sub>**

<b>Pernyataan Y<sub>7</sub></b>					
<b>“Pegawai aktif berkontribusi dalam tim untuk mencapai tujuan bersama”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5,4	5,4	5,4
	Tidak Setuju	3	8,1	8,1	13,5
	Netral	4	10,8	10,8	24,3
	Setuju	11	29,7	29,7	54,1
	Sangat Setuju	17	45,9	45,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,0270</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 11 orang responden (29,7%) yang memberikan jawaban setuju dan 17 orang responden (45,9%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan Y<sub>7</sub> dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0270 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang aktif berkontribusi dalam tim untuk mencapai tujuan bersama.

Frekuensi jawaban dari 37 orang responden yang digunakan sebagai sampel terhadap pernyataan Y<sub>8</sub> yang diberikan melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.39. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan Y<sub>8</sub>**

<b>Pernyataan Y<sub>8</sub></b>					
<b>“Pegawai mudah beradaptasi dan bekerja sama dengan anggota tim lainnya”</b>					
<b>Jawaban Responden</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,7	2,7	2,7
	Tidak Setuju	4	10,8	10,8	13,5
	Netral	5	13,5	13,5	27,0
	Setuju	19	51,4	51,4	78,4
	Sangat Setuju	8	21,6	21,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7838</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 37 orang responden, terdapat 19 orang responden (51,4%) yang memberikan jawaban setuju dan 8 orang responden (21,6%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan  $Y_8$  dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7838 yang menunjukkan jawaban berkategori baik dan mengindikasikan pegawai memang mudah beradaptasi dan bekerja sama dengan anggota tim lainnya.

#### **4. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data dilakukan dengan melakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan dari data serta uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan dari data. Sehingga dengan pengujian ini akan diketahui kualitas data yang telah akan digunakan.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan pada kuesioner yang kepada responden, maka diperlukan uji validitas untuk setiap pernyataan tersebut. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau  $r_{hitung}$  dari variabel penelitian dengan nilai  $r_{kritis}$  yang bernilai 0,3, di mana:

- 1) Bila  $r_{hitung} > 0,3$ , maka butir pernyataan tersebut valid atau sah.
- 2) Bila  $r_{hitung} < 0,3$ , maka butir pernyataan tersebut tidak valid atau sah.

$r_{hitung}$  pada SPSS dikenal dengan nama *Corrected Item-Total Correlation* yang pada tabel hasil pengujian SPSS pada lampiran. Hasil perbandingan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{kritis}$  untuk menentukan kevalidan atau kelayakan pada setiap butir pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.40. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ )**

Pernyataan ke -	Simbol	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	$X_{1,1}$	<b>0,712</b>	0,3	Valid
2	$X_{1,2}$	<b>0,792</b>	0,3	Valid
3	$X_{1,3}$	<b>0,766</b>	0,3	Valid
4	$X_{1,4}$	<b>0,661</b>	0,3	Valid
5	$X_{1,5}$	<b>0,696</b>	0,3	Valid
6	$X_{1,6}$	<b>0,718</b>	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian validitas Tabel 4.38 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r_{hitung}$  dari setiap butir pernyataan variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid, sehingga data yang diperoleh juga layak untuk digunakan.

**Tabel 4.41. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Pernyataan ke -	Simbol	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	$X_{2,1}$	<b>0,825</b>	0,3	Valid
2	$X_{2,2}$	<b>0,660</b>	0,3	Valid
3	$X_{2,3}$	<b>0,812</b>	0,3	Valid
4	$X_{2,4}$	<b>0,868</b>	0,3	Valid
5	$X_{2,5}$	<b>0,816</b>	0,3	Valid
6	$X_{2,6}$	<b>0,663</b>	0,3	Valid
7	$X_{2,7}$	<b>0,904</b>	0,3	Valid
8	$X_{2,8}$	<b>0,850</b>	0,3	Valid
9	$X_{2,9}$	<b>0,782</b>	0,3	Valid
10	$X_{2,10}$	<b>0,593</b>	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian validitas Tabel 4.39 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r_{hitung}$  dari setiap butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) lebih

besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan, sehingga data yang diperoleh juga layak untuk digunakan.

**Tabel 4.40. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )**

Pernyataan ke -	Simbol	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	$X_{3,1}$	<b>0,882</b>	0,3	Valid
2	$X_{3,2}$	<b>0,682</b>	0,3	Valid
3	$X_{3,3}$	<b>0,623</b>	0,3	Valid
4	$X_{3,4}$	<b>0,873</b>	0,3	Valid
5	$X_{3,5}$	<b>0,724</b>	0,3	Valid
6	$X_{3,6}$	<b>0,665</b>	0,3	Valid
7	$X_{3,7}$	<b>0,550</b>	0,3	Valid
8	$X_{3,8}$	<b>0,900</b>	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian validitas Tabel 4.40 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r_{hitung}$  dari setiap butir pernyataan variabel Displin Kerja ( $X_3$ ) lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan, sehingga data yang diperoleh juga layak untuk digunakan.

**Tabel 4.41. Hasil Uji Validitas untuk Setiap Butir Pernyataan pada Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

Pernyataan ke -	Simbol	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	$Y_1$	<b>0,906</b>	0,3	Valid
2	$Y_2$	<b>0,722</b>	0,3	Valid
3	$Y_3$	<b>0,666</b>	0,3	Valid
4	$Y_4$	<b>0,704</b>	0,3	Valid
5	$Y_5$	<b>0,536</b>	0,3	Valid
6	$Y_6$	<b>0,850</b>	0,3	Valid
7	$Y_7$	<b>0,600</b>	0,3	Valid
8	$Y_8$	<b>0,856</b>	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian validitas Tabel 4.41 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r_{hitung}$  dari setiap butir pernyataan variabel Kinerja Pegawai (Y) lebih besar

dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan, sehingga data yang diperoleh juga layak untuk digunakan

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r_{hitung}$  dari setiap item pernyataan lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner terbukti valid dan layak digunakan.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan, atau dilakukan secara individual dari setiap butir pernyataan. Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,70 maka dikatakan butir pernyataan dikatakan reliabel atau andal.

Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 4.42. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ )**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Motivasi Kerja (<math>X_1</math>)</b>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>0,897</b>	<b>6</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian Tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar 0,897. Nilai ini lebih besar dari 0,70 sehingga hasil pengujian memenuhi syarat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada

variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) dikatakan telah reliabel atau andal untuk digunakan dan layak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

**Tabel 4.43. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Reliability Statistics Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>0,945</b>	<b>10</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian Tabel 4.43 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar 0,945. Nilai ini lebih besar dari 0,70 sehingga hasil pengujian memenuhi syarat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dikatakan telah reliabel atau andal untuk digunakan dan layak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

**Tabel 4.44. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )**

Reliability Statistics Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>0,921</b>	<b>8</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian Tabel 4.44 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar 0,921. Nilai ini lebih besar dari 0,70 sehingga hasil pengujian memenuhi syarat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan nasabah ( $X_3$ ) dikatakan telah reliabel atau andal untuk digunakan dan layak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

**Tabel 4.45. Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

Reliability Statistics Kinerja Pegawai (Y)	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>0,914</b>	<b>8</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil pengujian Tabel 4.45 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar 0,914. Nilai ini lebih besar dari 0,70 sehingga hasil pengujian memenuhi syarat bahwa nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kinerja Pegawai (Y) dikatakan telah reliabel atau andal untuk digunakan dan layak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimator*) dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*). Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

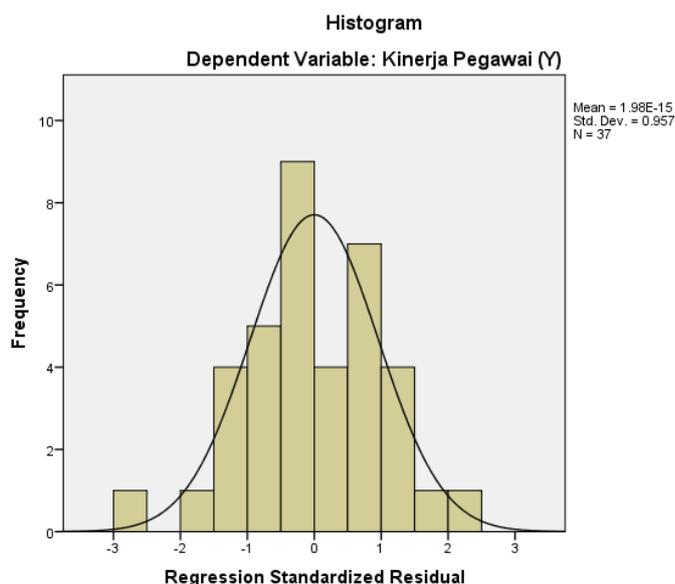
### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada.

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan dua buah jenis analisis pengujian, yaitu analisis grafik yang terdiri dari Uji Histogram dan P-P Plot serta analisis statistik yang terdiri dari Uji Kolmogorov-Smirnov.

### 1) Analisis Grafik

Uji normalitas pada analisis grafik dapat dilihat dari histogram bar dan grafik P-P Plot. Hasil uji normalitas data dengan histogram bar dapat dilihat pada histogram di bawah ini:

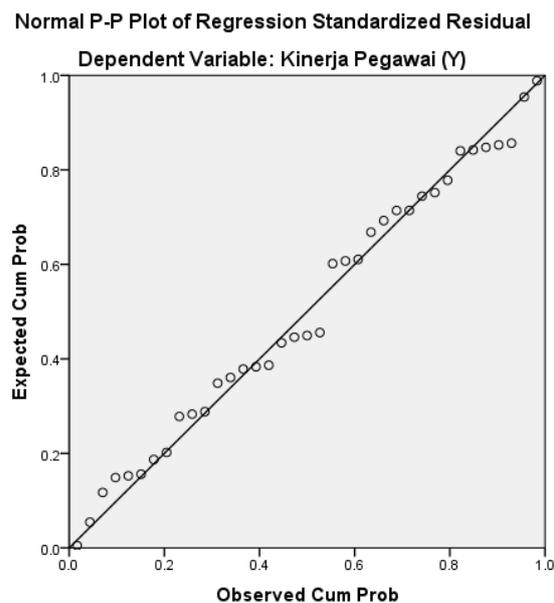


**Gambar 4.2. Histogram Uji Normalitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)*

Hasil pengujian normalitas dengan histogram menunjukkan bahwa grafik pada histogram cenderung cembung di tengah dan membentuk seperti lonceng. Hal ini dapat dilihat grafik tertinggi berada pada titik nol dan bentuk grafik tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa residual data telah tersebar secara normal.

Normalitas juga dapat dilihat dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik P-P Plot. Jika penyebaran mengikuti garis diagonal pada histogram, maka data dapat dikatakan normal. Grafik P-P Plot hasil uji normalitas sebagai berikut:



**Gambar 4.3. Histogram P-P Plot Uji Normalitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)*

Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar P-P Plot terlihat titik-titik data yang berjumlah 37 buah untuk variabel terikat Kinerja Pegawai (Y) menyebar di sekitar garis diagonal, mengikuti garis diagonal, dan banyak titik-titik data menyentuh garis diagonal, sehingga hal ini mengindikasikan data telah terdistribusi secara normal.

## 2) Analisis Statistik

Salah satu pengujian yang dapat dilakukan dalam analisis statistik untuk menguji normalitas data dapat menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov ketentuan sebagai berikut:

- a) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi data adalah tidak normal,
- b) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi data adalah normal

Hasil uji normalitas data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.46. Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		37
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,28383395
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,087
	<i>Positive</i>	0,087
	<i>Negative</i>	-0,065
<i>Test Statistic</i>		0,087
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		<b>0,200<sup>c,d</sup></b>
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		
<i>d. This is a lower bound of the true significance.</i>		

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel 4.46 menunjukkan bahwa nilai signifikan yang di peroleh sebesar 0,200. Nilai signifikan yang dapat dilihat pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed), nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05. Sehingga berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, data yang digunakan dapat dipastikan telah terdistribusi secara normal karena nilai signifikan dari residual lebih besar dari 0,05.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* > 0,10 dan VIF < 10 maka disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas. Uji multikolinearitas dari hasil kuesioner yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.47. Hasil Uji Multikolinearitas**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>				
	<i>Tolerance</i>	<i>Syarat Tolerance</i>	<i>VIF</i>	<i>Syarat VIF</i>	<i>Kesimpulan</i>
1 (Constant)					
Motivasi Kerja (X <sub>1</sub> )	<b>0,124</b>	<i>Tolerance</i> > 0,10	<b>8,032</b>	VIF < 10	<b>Tidak Ada Multikolinearitas</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<b>0,153</b>	<i>Tolerance</i> > 0,10	<b>6,517</b>	VIF < 10	<b>Tidak Ada Multikolinearitas</b>
Kepuasan Nasabah (X <sub>3</sub> )	<b>0,185</b>	<i>Tolerance</i> > 0,10	<b>5,394</b>	VIF < 10	<b>Tidak Ada Multikolinearitas</b>

**a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)**

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

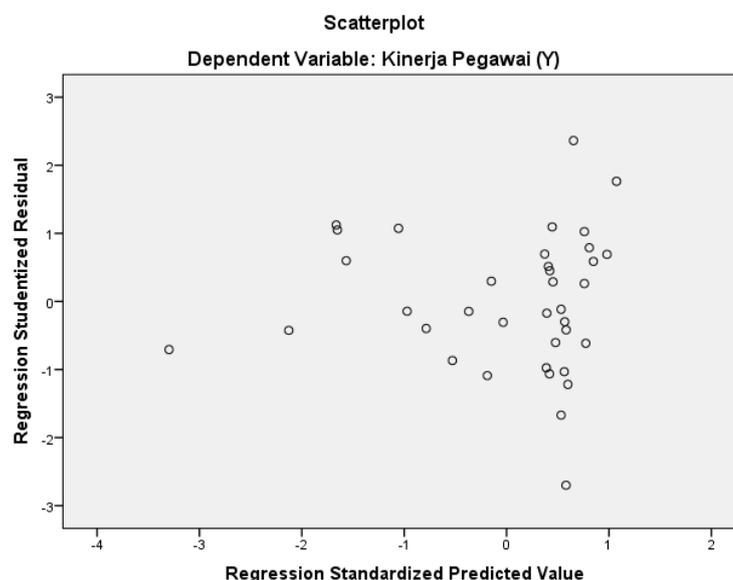
Hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.47 di atas menunjukkan hasil uji multikolinearitas yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,124 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>) memiliki nilai VIF sebesar 8,032 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>) terbebas dari masalah Multikolinearitas.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,153 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki nilai VIF sebesar 6,517 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terbebas dari masalah Multikolinearitas.
- 3) Variabel Kepuasan Nasabah (X<sub>3</sub>) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,185 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan Semangat kerja (X<sub>3</sub>) memiliki nilai VIF sebesar 5,394 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (X<sub>3</sub>) terbebas dari masalah Multikolinearitas.

Berdasarkan uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) tidak memiliki masalah multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas pada model regresi yang dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)*

Gambar *scatterplot* hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa:

- 1) Titik-titik data yang berjumlah 37 buah titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar garis 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.
- 5) Penyebaran titik-titik data telah menyebar secara acak.

Berdasarkan grafik *Scatterplot* disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas dan bersifat homokedastisitas.

Pengujian lain yang dapat digunakan untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan uji Glejser. Uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi benar-benar terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji Glejser dilakukan dengan melakukan regresi terhadap seluruh variabel bebas yang digunakan terhadap nilai *Absolute* dari hasil residual dari proses regresi variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji Glejser menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.48. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>				
	<i>Model</i>	<i>Sig.</i>	<i>Syarat Sig.</i>	<i>Kesimpulan</i>
1	<i>(Constant)</i>	0,514		
	Motivasi Kerja ( $X_1$ )	<b>0,302</b>	Sig > 0,05	<b>Tidak Ada Heteroskedastisitas</b>
	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	<b>0,093</b>	Sig > 0,05	<b>Tidak Ada Heteroskedastisitas</b>
	Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )	<b>0,274</b>	Sig > 0,05	<b>Tidak Ada Heteroskedastisitas</b>

**a. Dependent Variable: Absolute\_Residual**

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil uji Glejser untuk mendeteksi Heteroskedastisitas pada tabel 4.48 di ketahui bahwa:

- 1) Nilai signifikansi dari variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,302 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas Motivasi Kerja ( $X_1$ ) tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 2) Nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,093 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 3) Nilai signifikansi dari variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 0,274 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan Grafik Scatterplot dan uji Glejser, maka dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah telah terbebas dari gejala Heteroskedastisitas.

## **6. Uji Regresi Linear Berganda**

Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model ekonometrik dengan teknik analisis menggunakan model kuadrat terkecil biasa. Uji kesesuaian yang digunakan adalah uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel

bebas. Rumus analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Hasil pengujian regresi linear berganda yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.49. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Kesimpulan Arah Pengaruh
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	<b>1,017</b>	1,037		
	Motivasi Kerja (X <sub>1</sub> )	<b>0,566</b>	0,123	0,431	<b>Positif</b>
	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<b>0,237</b>	0,063	0,316	<b>Positif</b>
	Kepuasan Nasabah (X <sub>3</sub> )	<b>0,248</b>	0,071	0,270	<b>Positif</b>
<b>a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)</b>					

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil uji regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel 4.49 di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,017 + 0,566X_1 + 0,237X_2 + 0,248X_3 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

- a. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol atau tidak ada atau tidak dihitung, baik Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), dan Kepuasan Nasabah (X<sub>3</sub>), maka Kinerja Pegawai (Y) telah ada yaitu sebesar 1,017.
- b. Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,566 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin meningkat

motivasi kerja pada pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, sebaliknya jika semakin menurun motivasi kerja pada pegawai maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun

- c. Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,237 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.
- d. Jika terjadi peningkatan terhadap variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,248 satuan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin baik kepuasan nasabah maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk kepuasan nasabah maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.

## **7. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis terdiri dari uji t (Uji Parsial) untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap secara parsial, serta uji F (Uji Simultan) untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap secara simultan.

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t (Uji Parsial) menunjukkan seberapa jauh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Selain dengan signifikan, pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$ , di mana:

- 1) Jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan tolak  $H_a$ .
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima dan Tolak  $H_0$ .

Dimana:

- 1)  $H_0$  artinya tidak terdapat pengaruh signifikan dari X secara parsial terhadap Y.
- 2)  $H_a$  artinya terdapat pengaruh signifikan dari X secara parsial terhadap Y.

Hasil uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.50 berikut:

**Tabel 4.50. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Syarat Sig.	Kesimpulan
1	(Constant)	0,981		0,334		
	Motivasi Kerja ( $X_1$ )	<b>4,598</b>	2,035	<b>0,000</b>	Sig. < 0,05	<b>Signifikan</b>
	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	<b>3,744</b>	2,035	<b>0,001</b>	Sig. < 0,05	<b>Signifikan</b>
	Kepuasan Nasabah ( $X_3$ )	<b>3,506</b>	2,035	<b>0,001</b>	Sig. < 0,05	<b>Signifikan</b>
<b>a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)</b>						

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

$t_{\text{tabel}}$  dari model regresi dapat dicari dengan menggunakan tabel t atau Ms. Excel dimana model regresi memiliki nilai df sebesar 33. Dengan mengetikkan  $=\text{tinv}(0,05;33)$  pada Ms. Excel maka didapatkan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,035. Pengambilan keputusan dari hasil uji t (parsial) di atas dapat dilihat sebagai berikut:

### **1) Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  yang dimiliki untuk variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) sebesar 4,598 dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ . Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Nilai signifikan t dari variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,000 dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu sebesar 0,05. Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ .

Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan signifikan  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) secara parsial.

### **2) Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  yang dimiliki untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 3,744 dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ . Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Nilai signifikan t dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,001 dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu sebesar 0,05. Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ .

Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikan  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) secara parsial.

### **3) Pengaruh Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )**

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yang dimiliki untuk variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 3,506 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Nilai signifikan t dari variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 0,001 dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu sebesar 0,05. Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ .

Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikan  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) secara parsial.

Hasil uji t tersebut menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) karena memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang paling besar yaitu sebesar 4,598, lalu diikuti oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) yang memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,744, dan yang memiliki pengaruh paling sedikit adalah variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) yang memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,506.

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F (uji Simultan) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara simultan atau secara bersama-sama.

Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* dimana titik acuan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5% dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Pengambilan keputusan selain menggunakan nilai signifikan juga dapat dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  terhadap  $F_{tabel}$ , di mana:

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dimana:

- 1)  $H_0$  artinya tidak terdapat pengaruh signifikan dari Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- 2)  $H_a$  artinya terdapat pengaruh signifikan dari Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

Hasil uji F yang diolah dengan aplikasi SPSS versi 24.0 dapat dilihat pada tabel 4.55 di berikut:

**Tabel 4.51. Hasil Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>								
	Model	df	Mean Square	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Sig.	Syarat Sig.	Kesimpulan
1	Regression	3	527,122	293,160	2,892	0,000 <sup>b</sup>	Sig < 0,05	Signifikan
	Residual	33	1,798					
	Total	36						
<b>a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)</b>								
<b>b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (<math>X_1</math>), Kualitas Pelayanan (<math>X_2</math>), Kepuasan Nasabah (<math>X_3</math>)</b>								

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Untuk mengambil keputusan dengan perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , maka terlebih dahulu dicari nilai  $F_{tabel}$ . Berdasarkan tabel di atas

maka didapatkan nilai  $df_1$  sebesar 3 dan nilai  $df_2$  sebesar 33. Dengan melihat tabel F atau menggunakan rumus pada Ms. Excel dengan mengetikkan  $=\text{finv}(0,05;3;33)$ , maka akan dihasilkan nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,892.

Berdasarkan hasil uji F (simultan), didapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan ini jauh lebih kecil dari 0,05. Sehingga terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Hasil uji F (simultan) juga didapatkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 293,160. Nilai  $F_{\text{hitung}}$  ini jauh lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$  yang sebesar 2,892. Maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Sehingga berdasarkan uji F dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini yaitu Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

## 8. Uji Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Uji determinasi selain itu juga dapat digunakan untuk melihat keeratan atau kekuatan hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika determinan ( $R^2$ ) semakin mendekati satu, maka pengaruh variabel bebas besar terhadap variabel terikat. Derajat pengaruh variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ) dapat dilihat pada hasil berikut ini:

**Tabel 4.52. Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>0,982<sup>a</sup></b>	0,964	<b>0,961</b>	1,34092
<b>a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (<math>X_1</math>), Kualitas Pelayanan (<math>X_2</math>), Kepuasan Nasabah (<math>X_3</math>)</b>				
<b>b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (<math>Y</math>)</b>				

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS Versi 24.0 (2024)

Hasil uji determinasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,961 yang dapat disebut koefisien determinasi, hal ini mengindikasikan bahwa 96,1% kinerja pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 3,9% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel diluar model seperti misalnya: kemampuan, kepribadian, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, disiplin kerja, dan lain-lain.

Hasil uji determinasi juga menunjukkan nilai R yang dimiliki sebesar 0,984 yang mengindikasikan bahwa hubungan Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah sangat erat atau sangat kuat. Hal ini dikarenakan nilai R yang berada pada range nilai 0,8 – 0,99. Sehingga semakin besar nilai R semakin erat hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk melihat tipe hubungan berdasarkan nilai R dapat melihat tabel berikut:

**Tabel 4.53. Tipe Hubungan pada Uji Determinasi**

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat Tidak Erat
0,2 – 0,39	Tidak Erat
0,4 – 0,59	Cukup Erat
0,6 – 0,79	Erat
<b>0,8 – 0,99</b>	<b>Sangat Erat</b>

*Sumber: Sugiyono (2019)*

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )**

Hipotesis  $H_1$  yang diajukan pada penelitian ini berbunyi: Diduga motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai pada BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) memiliki nilai regresi sebesar 0,566 yang mengindikasikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga peningkatan motivasi kerja pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai pegawai tersebut, sebaliknya menurunnya motivasi kerja pegawai akan menurunkan kinerja pegawai pegawai tersebut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yang dimiliki untuk variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) sebesar 4,598, dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai signifikan t dari variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ . Maka tolak  $H_0$  (terima  $H_a$ ). Sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan hasil uji t yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis  $H_1$  yang diajukan, oleh karena itu hipotesis  $H_1$  yang diajukan dapat diterima dan terbukti benar (terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dan tujuan tersebut telah terlaksana. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) yang mengemukakan bahwa kinerja

pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah motivasi kerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryawan & Salsabilla (2022), Charli et al (2020), dan Sutanjar & Saryono (2019) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai.

Hasil analisis yang dilakukan, terdapat beberapa alasan mengapa motivasi kerja mampu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan melalui tiga indikator utama dari motivasi kerja, yaitu: motif, harapan, dan insentif.

Motif atau alasan individu untuk bekerja merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat motivasi pegawai. Di BRI KCP Gajah Mada Medan, motif berkaitan dengan keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, pengembangan karier, atau pencapaian tujuan pribadi. Pegawai yang memiliki motif yang kuat cenderung lebih bersemangat dan berdedikasi dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka.

Harapan merupakan ekspektasi individu terhadap hasil kerja dan pencapaian di tempat kerja. Harapan yang jelas dan terukur di BRI KCP Gajah Mada Medan dapat memotivasi pegawai untuk bekerja lebih keras. Hal ini bisa berupa harapan untuk naik jabatan, mendapatkan pengakuan atas kontribusi, atau mencapai target tertentu. Pegawai yang memiliki harapan yang tinggi cenderung akan berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan tersebut, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka.

Insentif berperan sebagai pendorong tambahan dalam memotivasi kinerja pegawai. Insentif yang diberikan oleh BRI KCP Gajah Mada Medan bisa

berupa bonus kinerja, penghargaan, atau manfaat lainnya. Insentif yang sesuai dengan kontribusi dan pencapaian pegawai dapat memberikan dorongan ekstra untuk meningkatkan kinerja mereka. Pegawai yang merasa dihargai dan diapresiasi melalui insentif akan cenderung lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik.

Secara keseluruhan, motivasi kerja yang dipengaruhi oleh indikator-indikator seperti motif, harapan, dan insentif memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan. Motif yang kuat, harapan yang jelas, dan insentif yang memadai akan menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga akan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah serta prestasi keseluruhan dari lembaga tersebut.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Hipotesis  $H_2$  yang diajukan pada penelitian ini berbunyi: Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai pada BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki nilai regresi sebesar 0,237 yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin baik kualitas pelayanan pegawai, maka kinerja pegawai pegawai akan semakin meningkat, sebaliknya semakin menurun kualitas pelayanan pegawai, maka semakin menurun kinerja pegawai pegawai tersebut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yang dimiliki untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 3,744, dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai signifikan t dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,001, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ . Maka tolak  $H_0$  (terima  $H_a$ ). Sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan hasil uji t yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung Jawab secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis  $H_2$  yang diajukan, oleh karena itu hipotesis  $H_2$  yang diajukan dapat diterima dan terbukti benar (terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dan tujuan tersebut telah terlaksana. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) yang mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan pegawai. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Poetri et al (2020), Deddy Dariansyah (2018), dan Hadiwijaya (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil analisis yang dilakukan, terdapat beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan pegawai mampu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan melalui lima indikator utama dari kualitas pelayanan pegawai, yaitu: berwujud, kehandalan, responsif, empati, dan kepastian.

Berwujud merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara konkret dan terukur kepada nasabah. Hal ini mencakup aspek visual seperti penampilan pegawai dan juga kemampuan mereka untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan terperinci. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan berwujud yang baik cenderung akan memberikan kesan yang positif kepada nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka.

Kehandalan mengacu pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Di BRI KCP Gajah Mada Medan, kehandalan sangat penting karena nasabah mengharapkan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu. Pegawai yang handal akan mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan efisien, yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan kinerja keseluruhan lembaga.

Responsif menunjukkan seberapa cepat dan tanggapnya pegawai dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan nasabah. Pegawai yang responsif akan memberikan perhatian yang cepat terhadap kebutuhan nasabah, meningkatkan kepuasan mereka dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

Empati mengacu pada kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan perasaan dan kebutuhan nasabah. Pegawai yang memiliki empati

akan dapat berhubungan dengan nasabah secara lebih pribadi dan memberikan solusi yang lebih baik terhadap masalah atau kebutuhan mereka. Ini dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara bank dan nasabah, serta meningkatkan kinerja pegawai.

Kepastian menunjukkan kemampuan pegawai untuk memberikan janji dan kepastian kepada nasabah. Pegawai yang dapat memberikan kepastian mengenai proses, waktu, dan hasil pelayanan akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperkuat citra positif lembaga.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pegawai yang dipengaruhi oleh indikator-indikator seperti berwujud, kehandalan, responsif, empati, dan kepastian memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pegawai akan dapat memperkuat hubungan dengan nasabah, meningkatkan kepuasan mereka, dan pada akhirnya, meningkatkan kinerja keseluruhan lembaga.

### **3. Pengaruh Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )**

Hipotesis  $H_3$  yang diajukan pada penelitian ini berbunyi: Diduga kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai pada BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) memiliki nilai regresi sebesar 0,248 yang mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin baik kepuasan nasabah pegawai maka kinerja pegawai pegawai tersebut akan semakin baik, begitu juga sebaliknya

semakin buruk kepuasan nasabah pegawai maka semakin buruk kinerja pegawai pegawai tersebut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  yang dimiliki untuk variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 3,506, dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,035 maka diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Nilai signifikan t dari variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) sebesar 0,001, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ . Maka tolak  $H_0$  (terima  $H_a$ ). Sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan hasil uji t yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis  $H_3$  yang diajukan, oleh karena itu hipotesis  $H_3$  yang diajukan dapat diterima dan terbukti benar (terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari kepuasan secara parsial terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dan tujuan tersebut telah terlaksana. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) yang mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fajri et al (2022), Amalia, & Makduani (2022), dan Sofyan et al (2020) yang

menunjukkan bahwa kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil analisis yang dilakukan, terdapat beberapa alasan mengapa kepuasan nasabah mampu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan melalui empat indikator utama dari kepuasan nasabah, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan lingkungan.

Kesesuaian harapan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh nasabah. Di BRI KCP Gajah Mada Medan, pegawai yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah cenderung akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Hal ini karena nasabah merasa bahwa kebutuhan dan ekspektasi mereka terpenuhi dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Minat berkunjung kembali menunjukkan seberapa besar keinginan nasabah untuk menggunakan layanan kembali di bank tersebut. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, mereka cenderung akan kembali menggunakan layanan di BRI KCP Gajah Mada Medan di masa mendatang. Minat berkunjung kembali ini mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima dan dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara positif.

Kesediaan merekomendasikan menunjukkan sejauh mana nasabah bersedia merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain berdasarkan pengalaman mereka dengan pegawai. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, mereka akan lebih cenderung

merekomendasikan bank tersebut kepada teman, keluarga, atau rekan mereka. Rekomendasi positif ini tidak hanya menciptakan citra positif untuk bank, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan menarik nasabah baru.

Lingkungan mengacu pada suasana dan kondisi di dalam bank yang dapat memengaruhi pengalaman nasabah. Pegawai yang mampu menciptakan lingkungan yang ramah, profesional, dan nyaman untuk nasabah akan meningkatkan kepuasan mereka. Lingkungan yang positif ini akan menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, kepuasan nasabah terhadap pegawai memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan. Dengan memperhatikan indikator-indikator seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan lingkungan, pegawai dapat meningkatkan pelayanan mereka dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga akan berdampak positif pada kinerja keseluruhan lembaga.

#### **4. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )**

Hipotesis  $H_4$  yang diajukan pada penelitian ini berbunyi: Diduga motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai pada BRI KCP Gajah Mada Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) masing-masing memiliki nilai regresi positif

yang mengindikasikan bahwa secara bersama-sama (simultan) motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 293,160. Nilai  $F_{hitung}$  ini jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yang sebesar 2,892. Nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Hasil pengujian oleh karena itu memenuhi persamaan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ . Maka tolak  $H_0$  (terima  $H_a$ ). Sehingga kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis  $H_4$  yang diajukan, maka Hipotesis  $H_4$  dapat diterima dan terbukti benar (terima  $H_a$  dan tolak  $H_0$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah secara simultan terhadap kinerja pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dan tujuan tersebut telah terlaksana Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) yang mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kompetensi, inisiatif, kecekatan mental, skema pengembangan karir, motivasi kerja, kualitas pelayanan pegawai, kepuasan pelanggan, loyalitas, disiplin kerja, penghargaan, semangat kerja, dan

lingkungan kerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Poetri et al (2020) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai.

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa motivasi kerja, kualitas pelayanan pegawai, dan kepuasan nasabah adalah tiga faktor kunci yang saling terkait dan dapat berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan. Ketiga faktor ini bekerja secara simultan untuk memengaruhi beberapa indikator kinerja pegawai, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu, dan kerjasama tim.

Motivasi Kerja adalah dorongan internal atau eksternal yang mendorong pegawai untuk mencapai tujuan dan kinerja yang lebih baik. Pegawai yang termotivasi akan cenderung lebih bersemangat, produktif, dan fokus dalam menjalankan tugas mereka. Motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu, karena pegawai akan lebih berdedikasi dan berusaha untuk mencapai target yang ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Pegawai merujuk pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, dan memuaskan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan antara bank dengan nasabah. Selain itu, pegawai yang memberikan pelayanan yang berkualitas juga cenderung memiliki kinerja yang baik, termasuk dalam hal kualitas kerja dan kerjasama tim.

Kepuasan Nasabah adalah tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kepuasan

nasabah yang tinggi mencerminkan pelayanan yang baik dan berkualitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra bank dan mempertahankan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah juga dapat memengaruhi kinerja pegawai, karena nasabah yang puas cenderung akan memberikan umpan balik positif, memberikan rekomendasi, dan bahkan kembali menggunakan layanan bank tersebut di masa depan.

Secara simultan, motivasi kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, yang akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang tinggi kemudian akan memperkuat motivasi kerja pegawai karena pengakuan atas kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dengan demikian, motivasi kerja dan kepuasan nasabah membentuk siklus positif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai.

Selain itu, kualitas pelayanan pegawai yang tinggi juga akan berdampak positif pada kinerja pegawai secara keseluruhan. Pegawai yang memberikan pelayanan berkualitas cenderung akan memiliki kinerja yang baik dalam hal kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu, dan kerjasama tim. Mereka akan bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan kolaboratif untuk mencapai tujuan individu dan organisasi.

Dengan demikian, secara bersama-sama, motivasi kerja, kualitas pelayanan pegawai, dan kepuasan nasabah memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan. Ketiga faktor ini saling terkait dan bekerja bersama-sama untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, pelayanan yang berkualitas, dan kepuasan

nasabah yang tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai dalam berbagai aspek.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dengan nilai regresi sebesar 0,566,  $t_{hitung}$  sebesar 4,598 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,035, dan nilai signifikan sebesar 0,000.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dengan nilai regresi sebesar 0,237,  $t_{hitung}$  sebesar 3,744 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,035, dan nilai signifikan sebesar 0,001.
3. Kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dengan nilai regresi sebesar 0,248,  $t_{hitung}$  sebesar 3,506 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,035, dan nilai signifikan sebesar 0,001.
4. Motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 293,160 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,892.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, yaitu:

1. Pertanyaan dengan nilai terendah untuk motivasi kerja adalah pegawai tidak memiliki harapan yang dianggapnya mampu tercapai untuk kemajuan karir di perusahaan, sehingga disarankan bagi perusahaan agar membentuk program pengembangan karir yang jelas dan terstruktur untuk setiap pegawai di BRI KCP Gajah Mada Medan, menyediakan peluang pelatihan, mentoring, dan pemetaan karir yang transparan agar pegawai merasa didukung untuk mencapai harapan karir mereka.
2. Pertanyaan dengan nilai terendah untuk kualitas pelayanan adalah pegawai belum merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, sehingga disarankan bagi perusahaan agar mengadakan pelatihan intensif tentang pentingnya responsif terhadap kebutuhan nasabah serta teknik komunikasi yang efektif. Selain itu, berikan insentif atau penghargaan bagi pegawai yang berhasil memberikan respons yang cepat dan memuaskan terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah.
3. Pertanyaan dengan nilai terendah untuk kepuasan nasabah adalah suasana yang tercipta tidak membuat nasabah merasa nyaman dan aman ketika bertransaksi, sehingga disarankan bagi perusahaan agar memperbaiki atmosfer di BRI KCP Gajah Mada Medan dengan menyediakan pelatihan tentang pelayanan pelanggan yang ramah dan memberikan perhatian khusus pada keamanan, tingkatkan infrastruktur dan fasilitas yang memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah selama bertransaksi,

sediakan kotak saran agar nasabah dapat memberikan masukan, dan sediakan seorang office yang selalu membersihkan setiap lingkungan perusahaan setiap saat.

4. Pertanyaan dengan nilai terendah untuk kinerja pegawai adalah pegawai belum memanfaatkan setiap waktu yang tersedia secara optimal untuk mencapai target kerja, sehingga disarankan bagi perusahaan agar mengadakan pelatihan manajemen waktu yang efektif untuk pegawai BRI KCP Gajah Mada Medan, mengidentifikasi prioritas dan mengelola tugas dengan efisien, implementasikan sistem pelacakan kinerja untuk memantau pencapaian target secara berkala, dan mendorong praktik-praktik produktivitas seperti pembagian waktu, penggunaan teknologi yang tepat, dan pengaturan jadwal yang efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Sutrisno, (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetaka Kesembilan Belas*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara (2019), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Manullang, M. & Manuntun, P. (2016). *Metode Penelitian: Proses Penelitian Praktis*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- P. Robbins, S., & Judge, T.A. (2018). *Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Untuk Perusahaan*. Cetakan I. Jakarta: Murai Kencana.
- Rusiadi., Subiantoro, N., & Hidayat, R. (2016). *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos, Listrel*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung; Alfabeta
- Sujarweni, W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Sekolah*. Yogyakarta: Multi Presindo.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offse
- Wibowo (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## JURNAL

- Abdiyanto, et al. 2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Amalia, A., & Makduani, R. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 132-145.
- Arifin, D. (2023). *The Influence Of Workload And Organizational Climate On Turnover Intention Through Job Stress As An Intervening Variable In Sales Employees Of Auto 2000 Medan-Binjai*. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(3), 259-272.
- Arifin, D., & Aspan, H. (2022). *The Influence of Motivation, Compensation and Work Discipline toward Employee Performance at PT. Mewah Indah Jaya*. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal*, 4(2), 258-269.
- Arifin, D., & Yanti, E. D. (2023). Analysis of Motivation, Commitment and Organizational Culture on Employee Achievement. *Prosiding Universitas Dharmawangsa*, 3 (1), 714-727
- Charli, C. O., Sari, P. I. P., & Ade, F. S. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 1-11.
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.
- Dariansyah, D. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati. *Jurnal Sosio e-kons*, 10(2), 150-164.
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. *Indonesia Applicad. JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369-373.
- Ferine, K. F., Aditia, R., & Rahmadana, M. F. (2021). An Empirical Study Of Leadership, Organizational Culture, Conflict, And Work Ethic In Determining Work Performance In Indonesia's Education Authority. *Heliyon*, 7(7).

- Ferine, K. F., Risdiyanto, A., Nurfauzi, Y., & Kraugusteeliana, K. (2023). Compensation's Impact On Employee Engagement And Performance. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 164-178.
- Handayani, F., & Azizah, S. N. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri 1 Karangasambung pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(3), 495-509.
- Hadiwijaya, H. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. *Jurnal Sosio e- kons*, 10(2), 165-176.
- Hidayat, M., Rangkyu, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.
- Luthfi, R. I., Susilo, H., & Riza, M. F. (2016). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Elsiscom Prima Karya, Kantor Perwakilan Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(1).
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129-147.
- Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.
- Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangkyu, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.
- NASUTION, L. N., RUSIADI, A. N., & PUTRI, D. 2022. IMPACT OF MONETARY POLICY ON POVERTY LEVELS IN FIVE ASEAN COUNTRIES.
- Nasution, L. N., Rangkyu, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.
- Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.

- Purba, R., Umar, H., Siregar, O. K., & Aulia, F. (2023). Supervision of Village Financial Management: will it be in Parallel with the Development of Village Officials?(a Study of North Sumatra Province). *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1930-e1930.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *JUMANT*, 9(1), 115-132.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara. *JUMANT*, 12(1), 206-218.
- Rahayu, S. (2020). The Effect of Transformational Leadership on Work Discipline and Employee Performance. *International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field*, 6(2), 250-253.
- Rangkuty, D. M., & Hidayat, M. (2021). Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?. *Ekulilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), 85-93.
- Rusiadi, N. S. (2023). Modeling the Impact of Tourism Brand Love and Brand Trust on Increasing Tourist Revisit Intention: An Empirical Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 399-415.
- RUSIADI, S., NOVALINA, A., NST, N., EFENDI, B., & NST, P. (2022). DYNAMIC RATIONAL EXPECTATIONS MODEL AND COVID-19 ON MONEY DEMAND IN CARISI COUNTRIES.
- Rusiadi, Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Ruslan, D., Tanjung, A. A., Lubis, I., Siregar, K. H., & Pratama, I. (2023). Monetary Policy in Indonesia: Dynamics of Inflation, Credibility Index and Output Stability Post Covid 19: New Keynesian Small Macroeconomics Approach. *Cuadernos de economía*, 46(130), 21-30.
- Pratama, S. (2019). Analisa Pengaruh Sumberdaya Manusia, Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Jumant*, 11(1), 235-250.
- Pratama, S., & Losi, N. T. (2022). The Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Satisfaction at The Main Branch Office of Medan 20000 With Loyalty as A Moderating Variable. *Journal of Management and Business Innovations*, 4(02), 63-72.
- Sofyan, S., Prasada, D., & Akbar, I. R. (2020). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP/MTs Muhammadiyah. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 11(2a), 44-55.

- SUHENDI, RUSIADI., NOVALINA, A., NST, N., EFENDI, B., & NST, P. (2022). POST-COVID-19 ECONOMIC STABILITY CHANGES IN NINE COUNTRIES OF ASIA PACIFIC ECONOMIC COOPERATION.
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137-146.
- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 3(2), 321-325.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Yanuari, Y. (2019). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *BASKARA: Journal of Business & Entrepreneurship*, 2(1), 45-54.