



The Influence Of Leadership, Service Quality, Work Environment And Work Motivation On Employee Performance Pt. Sharia People's Financing Bank (BPRS) Fadhilah Bengkulu City

Pengaruh *Leadership*, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu

Sela Rahma Yeni ¹⁾; Yun Fitriano ²⁾; Kamelia Astuty ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ sela@gmail.com, ²⁾ yunfitriano@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2024]

Revised [22 Desember 2024]

Accepted [09 Januari 2025]

KEYWORDS

Leadership, Service Quality, Work Environment, Work Motivation, Employee Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Kinerja diukur berdasarkan leadership, kualitas pelayanan, lingkungan kerja dan motivasi kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *leadership*, kualitas pelayanan, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, dengan sampel sebanyak 34 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regresi linier berganda $Y = 7.481 + 0.197 X_1 + X_2 + 0.363 X_3 + 0.583 X_4 + 3.276$. Dimana koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif atau searah antara variabel *Leadership* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) Lingkungan Kerja (X_3), Motivasi Kerja (X_4) nilainya 0 (nol), Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Hasil uji *Leadership* (X_1) menunjukkan $t_{hitung} 2.402 > t_{tabel} 2.042$ dan signifikan $0.002 < 0.05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti *Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Hasil uji Kualitas Pelayanan (X_2) menunjukkan $t_{hitung} 2.147 > t_{tabel} 2.042$ dan signifikan $0.004 < 0.05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Hasil uji lingkungan kerja (X_3) menunjukkan $t_{hitung} 2.331 > t_{tabel} 2.042$ dan signifikan $0.007 < 0.05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Hasil uji Motivasi Kerja (X_4) menunjukkan $t_{hitung} 2.961 > t_{tabel} 2.042$ dan signifikan $0.006 < 0.05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} maka nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} yaitu $11.859 > 2.55$, maka disimpulkan bahwa menerima hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara *Leadership* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) Motivasi Kerja (X_4) terhadap terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of leadership, service quality, work environment and work motivation on the performance of employees of PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah, Bengkulu City. This type of research is a type of quantitative research. The data collection method in this research used a questionnaire technique, with a sample of 34 respondents. The results showed that multiple linear regression $Y = 7.481 + 0.197 X_1 + X_2 + 0.363 X_3 + 0.583 X_4 + 3.276$. Where the coefficient is positive, meaning that there is a positive or unidirectional relationship between the variables *Leadership* (X_1), Service Quality (X_2) Work Environment (X_3), Work Motivation (X_4) with a value of 0 (zero), Employee Performance (Y) at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila, Bengkulu City. The results of the Leadership test (X_1) show $t_{count} 2,402 > t_{table} 2.042$ and significance $0.002 < 0.05$, so the results of the H_a hypothesis are accepted and H_o is rejected, meaning Leadership has a positive and significant effect on Employee Performance at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila, Bengkulu City. The results of the Service Quality test (X_2) show $t_{count} 2,147 > t_{table} 2.042$ and significance $0.004 < 0.05$, so the results of the H_a hypothesis are accepted and H_o is rejected, meaning that Service Quality has a positive and significant effect on Employee Performance at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila, Bengkulu City. The results of the work environment test (X_3) show $t_{count} 2.331 > t_{table} 2.042$ and significance $0.007 < 0.05$, so the results of the H_a hypothesis are accepted and H_o is rejected, meaning the work environment has a positive and significant effect on Employee Performance at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila, Bengkulu City. The results of the Work Motivation test (X_4) show $t_{count} 2.961 > t_{table} 2.042$ and significance $0.006 < 0.05$, so the results of the H_a hypothesis are accepted and H_o is rejected, meaning that Work Motivation has a positive and significant effect on Employee Performance at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila,

Bengkulu City. Based on the comparison of the F_{count} value with F_{table} , the F_{count} value is greater than the F_{table} value, namely $11,859 > 2.55$, so it can be concluded that accepting the hypothesis, meaning that there is a simultaneous influence between Leadership (X1), Service Quality (X2), Work Environment (X3) Work Motivation (X4) on Employee Performance (Y) at PT. Sharia People's Credit Bank (BPRS) Fadhila, Bengkulu City.

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan semakin ketat dan menuntut para pelaku usaha untuk lebih kreatif, inovatif dan peduli terhadap perkembangan jaman untuk menghasilkan maximal profit bagi perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan lembaga keuangan dan tentunya juga berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Oleh karenanya persaingan antar lembaga keuangan akan semakin sengit. Untuk menghadapi era ekonomi global saat ini, akan semakin mempengaruhi suatu perusahaan dalam melakukan persaingan. Setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dengan perusahaan lain dalam perkembangan teknologi di masa kini, termasuk perbankan. Manajemen sumber daya manusia berperan penting sebagai penggerak dalam aktivitas perusahaan. Menurut Rahman (2020:12) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan. Maka, Perusahaan sangat membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang kompeten dan efektif, karena berkembangnya suatu perusahaan tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia perusahaan itu sendiri. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia, yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi. Karyawan sebagai sumber daya manusia, dan kunci keberhasilan suatu organisasi, tentu memiliki kepemimpinan (*leadership*) yang baik. Menurut Simarmata et al., (2021:8) Kepemimpinan diartikan sebagai sebuah proses memberi pengaruh baik secara pikiran, perasaan, maupun tingkah laku dan mengarahkan semua fasilitas untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan secara bersama-sama pula. Untuk mengevaluasi dan menguji efektivitas proses dalam manajemen, pemimpin dituntut untuk dapat memberikan kepemimpinan yang tepat sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Fenomena kepemimpinan yang terjadi saat ini adalah kurang memperhatikan pembinaan dan pengembangan karyawan, karena kepemimpinan hanya mementingkan perusahaan saja, tanpa memperhatikan sepenuhnya kinerja karyawan, seperti rapat atau keperluan tanda tangan pimpinan dan lain sebagainya. Padahal hal seperti ini, merupakan suatu penilaian bagi perusahaan dalam menentukan pemimpin yang baik, bijak dan tanpa membedakan status, jabatan dan lain sebagainya. Termasuk kepada nasabah yang bisa saja menilai seorang pemimpin dalam bertindak dan berbuat. Selanjutnya, dalam dunia perbankan, tentu tidak terlepas dari kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabah maka akan menciptakan kepuasan, akan tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan jauh lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka nasabah akan merasa tidak puas. Menurut Ramadhan, (2021:10) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Maka, kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Dengan demikian, baik buruknya kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat mempengaruhi keinginan dan kepuasan nasabah. Hal lain, yang dapat menunjang kemajuan perusahaan di perbankan, peranan setiap karyawan untuk membuat suasana lingkungan kerja yang nyaman dan aman antara karyawan yang satu dengan yang lain sangatlah penting. Hal tersebut dapat berpengaruh pada hasil kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Saputra (2021:2) Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Maka, dengan lingkungan kerja yang aman tanpa ada gangguan, dan hubungan kerja yang baik dan nyaman antar karyawan dapat tercipta hasil kerja yang baik dan waktu yang lebih cepat. Disamping lingkungan kerja yang baik dan nyaman, tentu juga dibutuhkan suatu motivasi kerja dalam mendorong kinerja karyawan. Menurut Chandra & Syardiansah, (2021:112) motivasi kerja adalah kekuatan tersembunyi yang ada pada orang dan dapat dikembangkan oleh tekanan eksternal, imbalan moneter dan non moneter dan dapat memengaruhi kinerja. Jadi, motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam individu yang secara psikologis menimbulkan suatu tindakan, perilaku tekun secara terus-menerus sebagai upaya mencapai tujuan yang diinginkan dalam pekerjaannya. Namun, hal sering terjadi, motivasi



yang dibutuhkan dalam bekerja, sering terjadi ketidak seriusan karyawan dalam bekerja. Dimana kegairahan kerja seseorang hanya timbul ketika ada rangsangan dari pihak teman saja, karena perusahaan memikirkan keuntungan saja, sehingga semangat kerja menjadi menurun. Untuk itu, dorongan atau motivasi dari perusahaan harus menjadi prioritas utama dalam memberikan motivasi kerja terhadap karyawan, sebab semangat kerja karyawan bisa selaras ketika ada motivasi dari perusahaan secara maksimal.

Kinerja karyawan untuk menjalankan kinerja bisnis yang optimal, dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan, tentunya dibutuhkan kemampuan kerja baik dan professional. Menurut Siagian dkk (2020:109) menjelaskan definisi kinerja karyawan ialah Sebuah hasil pekerjaan yang dicapai selama waktu tertentu. Maka, kinerja karyawan ialah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan yang berlaku dan memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Namun, kinerja karyawan tidak hanya dinilai dari internal perusahaan saja, tetapi pihak nasabah yang juga bisa menilai hasil kerja karyawan. Dimana, selama ini pihak nasabah sering mengalami kekecewaan, dan keluhan karena sistem pelayanan yang diberikan belum mencapai harapan yang diinginkan, sehingga nasabah merasa dirugikan dalam teknis bekerja. Permasalahan selanjutnya, sering terjadi keterlambatan dalam menindaklanjuti jika ada kesalahan dan lain sebagainya. Apabila nasabah memiliki pengetahuan produk yang sangat baik terkait produk pembiayaan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu, maka dapat memberikan peranan penting dalam proses mengenal perusahaan terutama dalam hal inovasi atau perbaikan. Dari fenomena yang terjadi, maka kinerja karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik, akan dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan. Sebab, kinerja merupakan suatu konstruksi multi dimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya, baik faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem dan lain sebagainya. Dengan demikian, kualitas kerja karyawan harus menunjukkan kerapian, ketelitian dan keterkaitan hasil kerja tanpa mengurangi volume pekerjaan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengembangan. Menurut Hasibuan (2019:10), mengatakan “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Dengan demikian, manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif. Menurut Rahman (2020:12) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan) Sedangkan menurut Yusran dan Sodik (2019:12) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena SDM merupakan perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Leadership (Kepemimpinan)

Istilah Kepemimpinan atau *leadership* merupakan asal kata dari “pemimpin” atau “*leader*”. Menurut Wati dkk., (2022:27) kepemimpinan atau *leadership* adalah kemampuan seseorang memberikan dampak yang dapat menjadi motivasi, himbauan, dan pengawasan terhadap pihak-pihak atau kelompok di bawah Kepemimpinan tersebut. Menurut Simarmata et al., (2021:8) kepemimpinan (*leadership*) diartikan sebagai sebuah proses memberi pengaruh baik secara pikiran, perasaan, maupun tingkah laku dan mengarahkan semua fasilitas untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan secara bersama-sama pula. Sedangkan menurut Sutrisno (2020:213) yang menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas menggerakkan orang lain untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan cara memimpin, membimbing, dan mempengaruhi orang lain. Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi perilaku individu atau kelompok untuk melakukan sesuatu tindakan dalam mencapai suatu tujuan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan. Menurut Ramadhan, (2021:10) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan Menurut Wyekof dan Sinollah (2019:5) kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Manengal (2021:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020:5) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan.

Lingkungan Kerja

Saputra (2021:2) Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Herlinda et.al (2021:122) Lingkungan kerja yaitu segala sesuatu di sekitar pegawai yang bisa mempengaruhi dirinya untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Budiarti (2020:92) Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal Berdasarkan pendapat di atas, maka lingkungan kerja dapat juga diartikan sebagai lingkungan sosial yang terdapat keharmonisan, humanis, penuh kekeluargaan, tidak egois, tidak saling iri, tidak ada saling menjatuhkan, dan tidak ada perbuatan negatif lainnya termasuk tidak membawa perasaan karena akan meningkatkan semangat kerja.

Motivasi Kerja

Menurut Chandra dan Syardiansah, (2021:112) motivasi kerja adalah kekuatan tersembunyi yang ada pada orang dan dapat dikembangkan oleh tekanan eksternal, imbalan moneter dan nonmoneter dan dapat memengaruhi kinerja, Menurut Hasibuan dan Febrianti, N.R (2020:15) motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Menurut Susilo et al., (2023:24) motivasi kerja sebagai sebuah situasi yang dapat membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam individu yang secara psikologis menimbulkan suatu tindakan, perilaku tekun secara terusmenerus sebagai upaya mencapai tujuan yang diinginkan dalam pekerjaannya.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut Siagian dkk (2020:109) menjelaskan definisi kinerja karyawan ialah "Sebuah hasil pekerjaan yang dicapai dalam waktu tertentu". Sedangkan menurut Mayanti dkk (2019:192) menyatakan kinerja karyawan adalah "capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika".

METODE PENELITIAN

Semua pengolahan data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan software pengolahan data yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Versi 25. Selanjutnya penelitian dilakukan dengan instrumen penelitian yakni:

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2021:175) Pengujian validitas



adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*statistical product and service solution*) versi 25. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *coefficient correlation pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
2. Jika r_{hitung} tidak positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test retest*, *equivalent* dan gabungan keduanya. Uji reliabilitas menurut Ghozali (2021:61) bertujuan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel disebut reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Reabilitas item diuji dengan melihat Koefisien *Alpha* dengan melakukan *Reability Analysis* dengan SPSS versi 25. Akan dilihat nilai *Cronbach Alpha* untuk reabilitas keseluruhan item dalam satu variable.

Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2021:8) analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Hasil dari analisis regresi linear berganda akan menguji pengaruh profitabilitas, leverage, Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut Ghozali, (2021:145) :

Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = Kinerja Karyawan
- X_1 = Leadership
- X_2 = Kualias Pelayanan
- X_3 = Lingkungan Kerja
- X_4 = Motivasi Kerja
- a = Nilai Konstanta
- e = error

Uji Diterminasi (Uji R)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat walaupun belum tentu variabel yang ditambahkan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakan nilai *adjusted R²* karena nilai *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini dimaksudkan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur secara tepat dan benar. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ yaitu $34-2 = 32$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Maka nilai Koefisien validitas dengan alpha 5% (0.05) adalah sebesar 0,3388. Hasil uji validitas pada Leadership (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) dan Motivasi Kerja (X_4) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Bank Pembiayaan Rakyat (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel *Leadership* (X₁)

No	Pertanyaan	Koefisien Validitas 0,3388	Keterangan
Kemampuan untuk membina kerjasama dan hubungan baik			
1	Pemimpin tempat saya bekerja memiliki kemampuan dalam membina kerjasama terhadap bawahan	0,453	Valid
2	Saya percaya, pemimpin saya memiliki kemampuan dalam menjalin bekerjasama kepada siapapun secara baik	0,520	Valid
Kemampuan yang efektivitas			
3	Pemimpin tempat saya mampu menyelesaikan tugas secara baik	0,576	Valid
4	Pemimpin saya dalam bekerja selalu tepat waktu dan selalu hadir tepat waktu	0,403	Valid
Kepemimpinan yang partisipatif			
5	Pemimpin saya dalam mengambil keputusan mengutamakan musyawarah	0,428	Valid
6	Dalam menyelesaikan permasalahan, pemimpin saya selalu tepat	0,486	Valid
7	Pemimpin saya dalam menyelesaikan masalah, selalu mengetahui pokok permasalahannya terlebih dahulu	0,475	Valid
Individualized consideration			
8	Pemimpin saya selalu memberikan perhatian penuh terhadap bawahannya	0,445	Valid
9	Pemimpin saya selalu menerima keluhan dari karyawan yang sedang ada masalah	0,456	Valid
10	Pemimpin saya selalu mengerti apa saja kebutuhan yang harus disiapkan dalam bekerja	0,488	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel *Leadership* (X₁) adalah Valid. Hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai korelasi pada tiap-tiap item pertanyaan lebih besar dari pada 0,3388.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pertanyaan	Koefisien Validitas 0,3388	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Layanan yang diberikan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu ini memuaskan	0,551	Valid
2	Layanan yang diberikan karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu tidak berbelit-belit dan selalu tepat waktu	0,618	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
3	Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan	0,481	Valid
4	Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu merespon permasalahan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan	0,472	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			



5	Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	0.405	Valid
6	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan)	0,407	Valid
Empati (Empathy)			
7	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian	0,407	Valid
8	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status	0,420	Valid
Berwujud (Tangibles)			
9	Ruang tunggu/ loket di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu bersih dan nyaman	0,459	Valid
10	Adanya penyediaan kursi tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu/loket di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu untuk kenyamanan nasabah	0,478	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah Valid. Hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai korelasi pada tiap-tiap item pertanyaan lebih besar dari pada 0,3388.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_3)

No	Pertanyaan	Koofisien Validitas 0,3388	Keterangan
Suasana kerja			
1	Suasana kerja di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup nyaman dan menyenangkan	0,549	Valid
2	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu menciptakan suasana kerja yang kondusif tanpa ada gangguan dari pihak lain	0,624	Valid
3	Dalam menjaga keamanan dan kenyamanan kerja karyawan, PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup berhasil	0,509	Valid
Hubungan dengan rekan kerja			
4	Hubungan antar karyawan dengan karyawan lain di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup harmonis	0,462	Valid
5	Peimpinan selalu menjaga kenyamanan dan keharmonisan terhadap karyawan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu	0,423	Valid
6	Semua karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu menjaga hubungan baik terhadap rekan kerjanya	0,512	Valid
7	Kondisi kerja di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu karyawan selalu berhadap dalam suasana aman dan harmonis kedepannya	0,402	Valid
Tersedianya fasilitas atau perlengkapan kerja			

8	Fasilitas kerja PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup lengkap	0,524	Valid
9	Fasilitas kerja PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup menunjang pekerjaan	0,425	Valid
10	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu menyediakan fasilitas kerja yang memadai dalam menunjang meningkatkan kerja setiap hari	0,430	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel lingkungan kerja (X_3) adalah Valid. Hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai korelasi pada tiap-tiap item pertanyaan lebih besar dari pada 0,3388.

Tabel 4 Hasil uji validitas variabel Motivasi Kerja (X_4)

No	Pertanyaan	Koefisien Validitas 0,3388	Keterangan
Balas jasa			
1	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu memberikan jasa kepada karyawan yang berprestasi	0,615	Valid
2	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu memberikan kompensasi kepada karyawan yang bejasa	0,627	Valid
Kondisi kerja			
3	Kondisi kerja di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup nyaman	0,586	Valid
4	Lingkungan kerja di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu dalam kondisi baik	0,565	Valid
Fasilitas kerja			
5	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan kerja	0,453	Valid
6	Fasilitas kerja di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu cukup lengkap	0,442	Valid
Prestasi kerja			
7	Setiap karyawan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu yang berprestasi, selalu mendapat penghargaan dari atasan	0 444	Valid
Pengakuan dari atasan			
8	Atasan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu selalu memberikan motivasi dalam bekerja	0,400	Valid
Pekerjaan itu sendiri			
9	Semua pekerjaan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu mampu dikerjakan oleh karyawan	0,435	Valid
10	Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah Kota Bengkulu dapat menyelesaikan pekerjaan secara baik	0,427	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel motivasi kerja (X_4) adalah Valid. Hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai korelasi pada tiap-tiap item pertanyaan lebih besar dari pada 0,3388.



Tabel.5 Hasil uji validitas variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Pertanyaan	Koofisien Validitas 0,3388	Keterangan
Kualitas kerja			
1	Kualitas kerja saya sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan	0,570	Valid
2	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya	0,654	Valid
Kuantitas kerja (jumlah pekerjaan)			
3	Jumlah dari hasil pekerjaan saya tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan	0,533	Valid
4	Saya dapat bekerja sesuai kuantitas kerja yang saya miliki selama ini	0,494	Valid
Tanggung jawab			
5	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan	0,444*	Valid
6	Saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan saat ini dengan rasa tanggung jawab	0,464	Valid
Kerjasama			
7	Di dalam melakukan pekerjaan, saya selalu bekerjasama dalam satu tim	0,400	Valid
8	Kerjasama dalam melakukan pekerjaan, saya mendapatkan kemudahan sesuai target yang diinginkan perusahaan	0,460	Valid
Inisiatif			
9	Dalam bekerja, saya tidak merasa dipaksa, dan melakukannya sesuai inisiatif sendiri sesuai bidang saya	0,476	Valid
10	Saya mengerjakan pekerjaan, tanpa menunggu perintah, karena saya punya kesadaran sendiri atas pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan	0,425	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan (Y) adalah Valid. Hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai korelasi pada tiap-tiap item pertanyaan lebih besar dari pada 0,3388.

Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha*, yaitu jika uji reliabilitas bersama sama terhadap seluruh pertanyaan. Sesuatu dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60. Realibilitas pada setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Pada Instrumen Variabel Leadership, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Description
Leadership (X ₁)	0,631	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,667	10	Reliabel
Lingkungan Kerja, (X ₃)	0,681	10	Reliabel
Motivasi Kerja (X ₄)	0,679	10	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,678	10	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2024.

Dari tabel di atas, dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26 diperoleh hasil *Cronbach Alpha* (α) > 0,60, maka semua instrumen dinyatakan Handal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Leadership*, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu”, memperoleh kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian regresi linier berganda $Y = 7.481 + 0,197 X_1 + X_2 + 0,363 X_3 + 0,583 X_4 + 3.276$. Dimana koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif atau searah antara variabel *Leadership* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) Lingkungan Kerja (X_3), Motivasi Kerja (X_4) nilainya 0 (nol), Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.
2. Hasil uji *Leadership* (X_1) menunjukkan $t_{hitung} 2.402 > t_{tabel} 2.042$ dan sigfinikasi $0,002 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti *Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Maka, *leadership* merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi perilaku individu atau kelompok untuk melakukan sesuatu tindakan dalam mencapai suatu tujuan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.
3. Hasil uji Kualitas Pelayanan (X_2) menunjukkan $t_{hitung} 2.147 > t_{tabel} 2.042$ dan sigfinikasi $0,004 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti Kualitas Peayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Maka, kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.
4. Hasil uji lingkungan kerja (X_3) menunjukkan $t_{hitung} 2.331 > t_{tabel} 2.042$ dan sigfinikasi $0,007 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Maka, lingkungan kerja dapat juga diartikan sebagai lingkungan sosial yang terdapat keharmonisan, humanis, penuh kekeluargaan, tidak egois, tidak saling iri, tidak ada saling menjatuhkan, dan tidak ada perbuatan negatif lainnya termasuk tidak membawa perasaan karena akan meningkatkan semangat kerja di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.
5. Hasil uji Motivasi Kerja (X_4) menunjukkan $t_{hitung} 2.961 > t_{tabel} 2.042$ dan sigfinikasi $0,006 < 0,05$, maka hasil dari hipotesa H_a diterima dan H_o ditolak, berarti Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Maka, motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam individu yang secara psikologis menimbulkan suatu tindakan, perilaku tekun secara terusmenerus sebagai upaya mencapai tujuan yang diinginkan dalam pekerjaan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.
6. Berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} maka nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} yaitu $11.859 > 2.55$, maka disimpulkan bahwa menerima hipotesa, artinya ada pengaruh simultan antara *Leadership* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lingkungan Kerja (X_3) Motivasi Kerja (X_4) terhadap terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu. Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka, *Leadership* Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu, maka disarankan untuk lebih memperhatikan:

1. Diharapkan kepada pimpinan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu untuk menjaga hubungan baik lagi dengan bawahannya, dan selalu berkomunikasi dengan baik.
2. Mengenai pelayanan yang berkualitas, berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah diteliti rata-rata nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu setuju, bahwa pelayanan yang berkualitas mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh lembaga tersebut, seperti fasilitas parkir yang memadai, fasilitas antrian yang memadai dan lain sebagainya.
3. Lingkungan kerja karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu secara keseluruhan baik. Namun, pihak perusahaan disarankan untuk menumbuhkan keakraban dan hubungan yang harmonis lagi antar karyawan dalam jam kerja



4. Pada motivasi kerja, disarankan kepada karyawan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhila Kota Bengkulu untuk lebih termotivasi dalam bekerja dengan meningkatkan mutu dalam bekerja, karena mutu yang tinggi dapat mencerminkan tingkat kinerja dalam bekerja.
5. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, seperti produk, periklanan, dan faktor-faktor lainnya dengan cakupan yang lebih luas, dan tentunya dapat memberikan kritik serta saran yang membangun terhadap objek yang diteliti agar mendapatkan hasil yang terperinci dan lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdollah, Veitzal Rivai. 2020 *Manajemen Sumber Daya Manusia. Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Bandung; Rajagrafindo Persada.
- Affandi. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana dkk. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Satu*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Budiarti. 2020. "Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Budiasa. 2021. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Purwokerto Selatan : CV. Pena Persada.
- Candra. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Pada Bank Bengkulu Kantor Pusat". *Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen*.
- Cahyono et al., 2020. "Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Pkn Di Smk Pasundan 1 Subang". *Angewandte Chemie International Edition*, 6 (11), 951–52. [Http://Journal.Stkipsubang.Ac.Id/Index.Php/Didaktik/Article/View/23/17](http://Journal.Stkipsubang.Ac.Id/Index.Php/Didaktik/Article/View/23/17). (diakses tanggal 27 april 2021).
- Chandra dan Syardiansah. 2021. "Pengaruh Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Rumah Sakit Cuk Nyak Dhien". *Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra*. Diakses 28 Maret 2023. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 13 (1) (2021):191-199.
- Daryanto dan Rostikawati, 2022. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah* Surabaya: Cipta Medika Nusantara.
- Dewi dkk 2022. "Analisis Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG), Pelaporan Corporate Social Responsibility (CSR), dan Kebijakan Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BeEI Tahun 2017-2019". *Journal Akuntansi, Auditing dan Perpajakan*, Vol. 3, No.1, ISSN 2009-2570.
- Djaali. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dzikra. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru". *Ekonomi Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustiawati dkk. 2022. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Tenaga Kerja Administrasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan". Medan: UMSU Repository.
- Hasibuan dan Febrianti, N.R. 2020. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 105–118.
- Herlinda et.al. 2021. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Job Insecurity Terhadap Komitmen Organisasi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Karyawan Lotte Grosir Lampung).
- Kasmir dkk 2020. "Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu" *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Manengal. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu". Vol. 2.
- Mayanti dkk. 2019: "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin". Vol. 8 No. 2.
- Moenir. 2020. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Fitriano, Yun dkk. 2024. "Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. *Holyland Food Indonesia*", *Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu*.
- Ni Kadek & John. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Nilacakra
- Nurjaya. 2021. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona". *Jurnal Ilmiah Nasional*. 3(1): 60-74.
- Ramadhan. 2021. "Etos kerja Islami pada kinerja bisnis pedagang muslim pasar besar kota Madiun". *Jurnal ekonomi syariah teori dan terapan*, 2(4), 274-287.
- Rahman. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish Publisher