

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI, DAN
BEBAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG KAWI MALANG JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

PUTRIA NURUSSHOFA (202010160311235)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN
KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK
RAKYAT INDONESIA

KANTOR CABANG KAWI MALANG JAWA TIMUR

Oleh:

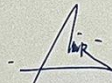
PUTRIA NURUSHOFA

(202010160311235)

Malang, 13 Februari 2024

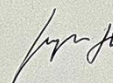
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M

Pembimbing II,



Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KAWI MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Putria Nurushhofa**

NIM : **202010160311235**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

Pembimbing II : **Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.**

Penguji I : **Dr. Uci Yulianti, M.M.**

Penguji II : **Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.**

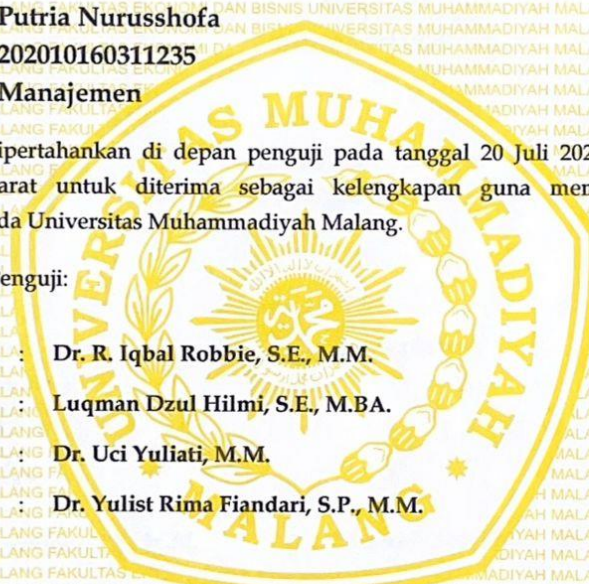


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KAWI MALANG

Oleh :

Putria Nurushofa

202010160311235

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR ORISINALITAS



PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Nurushofa

NIM : 202010160311235

Program Studi : Manajemen

Alamat Email : nurushofaputria@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 05 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Putria Nurushofa

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN
KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK
RAKYAT INDONESIA**

KANTOR CABANG KAWI MALANG JAWA TIMUR

Putria Nurushofa

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email:

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia. Penelitian ini dilakukan di BRI KC Kawi Malang yang beralamatkan di Jl. Kawi No.20-22, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan sejumlah 200 orang. Sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 75 responden karyawan. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Alat analisis data menggunakan regresi berganda. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan, kompetensi dan beban kerja berperan penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan supaya menghasilkan kinerja yang baik dan dapat menyebabkan tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kompetensi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COMPETENCY AND
EMPLOYEE WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF BANK
PEOPLE INDONESIA***

KAWI MALANG BRANCH OFFICE, EAST JAVA

Putria Nurushofa

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

E-mail:

ABSTRACT

The research aims to analyze the influence of service quality, competency and workload on the performance of Bank Rakyat Indonesia employees. This research was conducted at BRI KC Kawi Malang which is located at Jl. Kawi No.20-22, Kauman, Kec. Klojen, Malang City, East Java 65119. This type of research is explanatory research. The population in this study were all 200 employees. The sample used in this research was 75 employee respondents. The data collection technique is in the form of a questionnaire. The data analysis tool uses multiple regression. Testing this hypothesis uses the t test and f test. Based on the research results, it shows that service quality, competency and workload have a positive and significant effect on employee performance. So it can be concluded that service quality, competence and workload play an important role in carrying out every job given so that it produces good performance and can cause the goals of a company to be achieved.

Keywords: *Service Quality, Competence, Workload, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah, taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Dan Beban Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kawi Malang Jawa Timur”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a dan sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW, Rosul di akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah, Prof. Drs. Fauzan, M.Pd yang telah memberikan fasilitas kepada saya untuk dapat menyelesaikan kuliah di kampus putih ini.
2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M yang telah memberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak Dosen Pembimbing, Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M dan Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA. yang telah membimbing saya dengan sabar dan selalu memudahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, panjang umur dan semoga ridho Allah selalu menyertai langkah beliau berdua.
4. Ucapan Trimakasih khusus untuk kedua orang tua saya, Hj. Sulkhah dan H. Miftakhul Arifin sebagai support system terbesar saya dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan segalanya yang terbaik dalam hidup saya. Semoga Allah memberikan panjang umur untuk selalu ada dalam perjalanan dan pencapaian hidup saya.
5. Terima kasih pada Rezky Agung yang telah menemani, berkontribusi meluangkan waktu dan tenaga, mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Terima kasih pada saudara perempuan saya Diana Farqia yang juga turut serta memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini. Bapak Widayat, Dr., M.M selaku Dosen Wali Manajemen D yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah.

Malang, 13 Februari 2024

Putria Nurushofa



DAFTAR ISI

SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori	13
2.3. Kerangka Pikir.....	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	29
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Definisi Operasional Variabel	31
3.7. Teknik Penskalaan Data	32

3.8. Uji Instrumen	33
3.9. Teknik Analisis Data	35
3.10. Uji Hipotesis.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	47
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.5. Hasil Analisis Rentang Skala.....	52
4.6. Hasil Uji Regresi Berganda.....	55
4.7. Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.8. Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Nasabah Mengantri di <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> BRI KC Kawi Malang Periode 2019 sd 2022	7
Tabel 1.2. Daftar Keluhan Nasabah pada BRI KC Kawi Malang	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.2. Skala Likert	33
Tabel 3.3. Interpretasi Skor Rentang Skala	37
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Uji Validitas	47
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolonieritas	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.8. Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.9. Hasil Rentang Skala Variabel Kompetensi	54
Tabel 4.10. Hasil Rentang Skala Variabel Beban Kerja	55
Tabel 4.11. Hasil Rentang Skala Variabel Kinerja Karyawan	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.13. Hasil Uji t	58
Tabel 4.14. Hasil Uji f	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 3.1. Struktur Organisasi BRI KC Kawi Malang.....	39



DAFTAR PUSTAKA

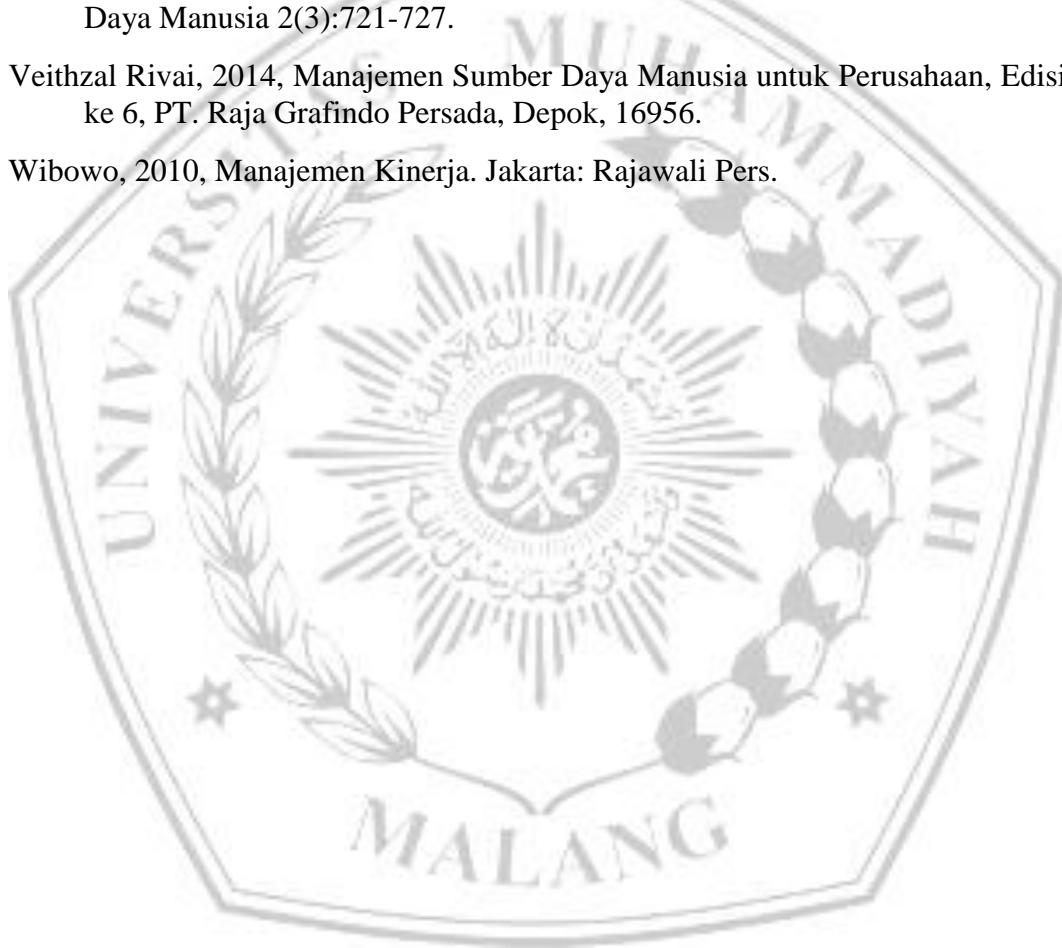
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.*
- Achmad, Zein, 2009, *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: MitraWacana Media.
- Afandi, P, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*, Riau: Zanafa Publishing.
- Agusmiati, D., Wahyudin, A. (2018: 881). Pengaruh Lingkungan Keluarga, Pengetahuan Kewirausahaan, Kepribadian, dan Motivasi terhadap Minat Berwirausaha dengan Self Efficacy sebagai Variabel Moderating. *Economic Education Analysis Journal* 7 (3), 881.
- Alfiani Desi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Palembang. Universitas Tridiananti Palembang.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ardana. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ariani, D. Wahyu, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ashar Sunyoto Munandar. (2016). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia Press, Depok.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall, Surakarta: *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS*.
- Aulia, F. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintah*, 5(2), 593–604.
- Christiandi, A., & Hermawan, E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. Ginsa Inti Pratama. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(3). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>
- Dhania, D.R. 2010, Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja, *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. Vol. 1, No. 1, pp 15 – 23.

- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Cet, kedua). Bandung: CV. Alfabeta.
- Ely, S., & Dewi, A. S. (2020). Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis. *Repository.Unpas.Ac.Id*, 71, 18–57. <http://repository.unpas.ac.id/30322/5/6>. BAB II.pdf
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (2015). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Human Mental Workload. Advances in Psychology*, 43(52), 139–183. <https://doi.org/10.1007/s10749-010-0111-6>
- Hermawan, Eric. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 173–180. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Indrajaya, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Di Pt. Tractorindo Mitra Utama Mojokerto. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 157–165. <https://doi.org/10.37504/jmb.v6i2.512>
- Jeky K.R. Rolos, Sofia A.P Sambul, dan Wehelmina Rumawas. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(4):19-27
- Kadir, Mp.. (2022). Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Lingkup Karyawan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Parepare. *Tesis*.
- Komarudin, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Bandung: Kappa – sigma
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, Jakarta: Indeks.
- Maheswari, A. A. A. R., & Aksari, N. M. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Airasia Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3, 315.

- Mangkuprawira dan Hubeis, 2007, Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia,
- Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24–31.
- Marwansyah, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Dua, Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta,CV
- Mink, 2011, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja/Performance), Jakarta: PT Elik Media Koputindo.
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara., Jakarta.
- Moniharapon, Stevy. 2018. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kopertis Wilayah XII di Kota Ambon. *Jurnal Manis*, Volume 2, Nomor 2, Agustus 2018: 43-61.
- Murti, 2003, Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi Edisi Kedua Jilid Pertama, Yogyakarta: Gajah Muda University Press.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai*, 2(1), 34-53.
- Nazir, Moh. 2017. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Prihatini. 2007, Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat di Setiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang, Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Putra, T. A. A., Suryani, N. N., & Widyawati, S. R. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Samas Bhakti Pertiwi Mengwi Badung. *Values*, 2, 683–693.
- Rachmaniza, Shafira. 2020. —Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Produksi PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Jurnal Prosiding Manajemen, Universitas Islam Bandung* 6(1): 11–16. <http://karyailmiah.unisba.ac.id/>.

- Rahmat, S. N., & Basalamah, J. (2019). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 121-132.
- Rijanti, C. S. dan T. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 85-91.
- Rivai, Veithzal. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rohman, & Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. 2(1), 1-22.
- Schermerhorn, John D., James G Hunt, Richard N Osborn (2008). *Organizational Behaviour*, John Willey and Son Inc.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Singarimbun, & Effendi. (2019). Metode Penelitian Survei melalui Google Form. In Y. Sudaryo, N. A. Sofiati, A. Medidjati, & A. Hadiana, *Metode Penelitian Survei Online dengan Google Form* (p. 65). Yogyakarta: Andi (Ikapi).
- Siswanto, S. et al. (2019) 'Does a workload influence the performance of bank employees'. *Management Science Letters*, 9(5), pp. 639-650. doi:10.5267/j.msl.2019.2.007.
- Soeprihanto, John dan Murti Sumarni. (2016). *Pengantar Bisnis. Dasar-Dasar. Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta. Liberty Yogyakarta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, Hari. 2019. *Budaya organisasi dan kinerja*. Sleman: Deepublish.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susilawati. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Rantapurapat. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 1(4), 575-584.

- Sutrisno, Sutrisno, dan Saifuddin Zuhri. 2019. "PKM Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas." *Journal of Dedicators Community* 3(1):53–61.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>
- Suwatno, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Tommy Andre Adi Putra, Ni Nyoman Suryani, dan Sapta Rini Widyawati. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Samas Bhakti Pertiwi Mengwi Badung. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 2(3):721-727.
- Veithzal Rivai, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.



SERTIFIKAT TES PLAGIASI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG KAWI MALANG JAWA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

22%	19%	6%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

14%

★ Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On