

Pengaruh Kinerja dan Produktivitas Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli

The Influence of Employee Performance and Productivity on Service Quality at PT Bank Sulteng, Tolitoli Branch

Mashito A Wallang¹, Moh Sabran A², Angga Prayudha Ashari³

ithaitcyuepio@gmail.com , mohsabran@stiemujahidin.ac.id ,
anggaprayudha@stiemujahidin.ac.id

^{1,3} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin

²Program Studi Ekonomi Pembangunan, Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Mujahidin

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 34 orang dengan Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh (Total Sampling). Instrumen utama dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, (2) produktivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, serta (3) kinerja dan produktivitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 52%. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi peningkatan kinerja dan produktivitas dalam memperkuat kualitas layanan perbankan.

Kata Kunci: Kinerja, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Perbankan.

Abstract

This study aims to determine the effect of employee performance and productivity on service quality at PT Bank Sulteng, Tolitoli Branch. This study employed a quantitative research method with an associative causality approach. The population in this study was 34 people, with a saturated sampling technique (total sampling). The primary instrument for data collection was a questionnaire. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis. Based on the discussion and research results, it can be concluded that: (1) employee performance has a positive and significant effect on service quality, (2) employee productivity has a positive and significant effect on service quality, and (3) performance and productivity simultaneously have a significant positive effect on service quality, contributing 52%. This study emphasizes the importance of performance and productivity improvement strategies in strengthening the quality of banking services.

Keywords: Performance, Productivity, Service Quality, Banking.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan keberhasilan lembaga

perbankan dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga dituntut memberikan pelayanan prima. Fenomena yang terjadi di PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli menunjukkan masih adanya keluhan nasabah terkait kecepatan dan ketepatan layanan. Hal ini memunculkan dugaan bahwa kinerja dan produktivitas karyawan menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Kinerja karyawan mencakup kemampuan, sikap, serta motivasi dalam menyelesaikan tugas sesuai target organisasi. Sementara produktivitas berkaitan dengan kemampuan menghasilkan output yang optimal dalam jangka waktu tertentu. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Lestari & Ridla, 2020), sedangkan produktivitas terbukti meningkatkan efisiensi kerja karyawan (Sari et al., 2024). Namun, penelitian yang mengkaji kedua faktor ini secara simultan dalam konteks perbankan daerah, khususnya di Sulawesi Tengah, masih terbatas.

Fenomena menunjukkan adanya gap dalam penelitian yang menghubungkan faktor internal (kinerja dan produktivitas karyawan) dengan kualitas pelayanan di PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli. Maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengisi gap (celah) pengetahuan ini, dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kinerja dan produktivitas karyawan di cabang tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sebagian besar studi yang ada hanya membahas pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan secara umum tanpa memisahkan faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kinerja

individu karyawan, seperti motivasi, kepuasan kerja, atau pengelolaan sumber daya manusia. Padahal, dalam konteks PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli, aspek-aspek ini mungkin memiliki pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan atau menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) apakah kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan? (2) apakah produktivitas karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan? (3) apakah kinerja dan produktivitas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan?

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausalitas. Lokasi penelitian adalah PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli. Populasi penelitian berjumlah 34 orang, terdiri dari karyawan tetap dan outsourcing, yang seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan analisis product moment dan Cronbach Alpha, dengan hasil seluruh item dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda menggunakan SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi berganda maka peneliti terlebih dahulu melakukan uji prasayar statistic parametrik untuk memastikan bahwa model memenuhi asumsi untuk dapat dilanjutkan dalam analisis regresi dan selanjutnya

diinterpretasikan sebagai suatu hasil penelitian yang layak dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain :

1. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah tes untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam wawasan parametrik. Salah satu metode yang bisa dipakai untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu : tes *Kolmogorov-Smirnov* yang dipakai untuk menentukan apakah data yang diperoleh dari sampel yang berasal dari populasi dalam penelitian terdistribusi normal atau tidak.

Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan tes *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Berikut hasil uji normalitas menggunakan *One Sampel Kolmogorov Smirnov* yang dilakukan pada data peneltian yang diperoleh dari 34 responden pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli.

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24782803
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.133
	Negative	-.075
Test Statistic		.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.136 ^c
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data primer diolah,2025

Berdasarkan table di atas menunjukan bahwa hasil uji normalitas memiliki nilai statistic test sebesar 0,133 dengan taraf signifikan $0,136 > 0,05$ yang artinya bahwa data residual dalam pengamatan ini dapat dinyatakan terdistribusi Normal.

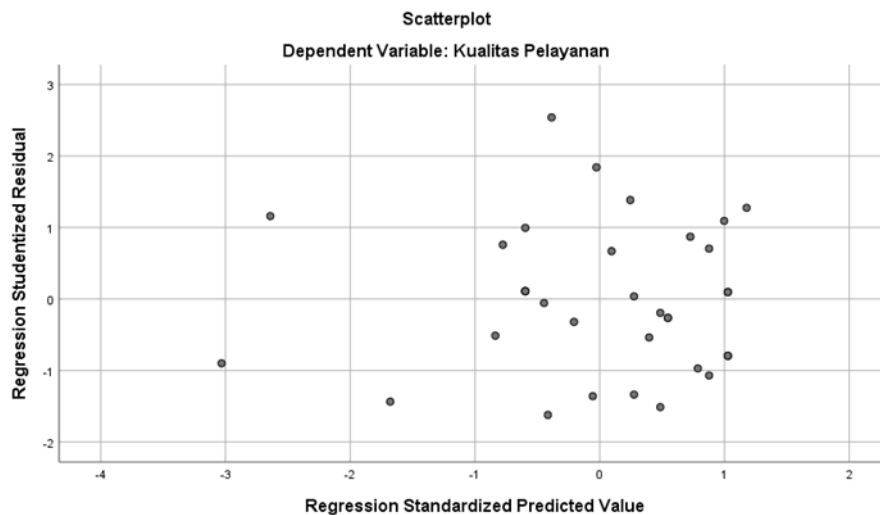
2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah dalam model regresi

terjadi ketidakseimbangan perbedaan dari residual 1 pengamat yang lain. Dalam hal terdapat perbedaan jika dari residual 1 pengamat ke pengamat lain tetap, hal ini disebut homoskedastisitas dan jika beragam disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang layak adalah model regresi yang homoskedastisitas tidak terjadi heterokedatisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai

ukuran. Untuk membedakan ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

a. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola



Sumber: Data primer diolah, 2025

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa data residual atau titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0, serta tidak membentuk pola tertentu seperti bergelombang dan melingkar, maka data tersebut menjelaskan bahwa data residual yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas maka data dinyatakan konstan dan layak untuk digunakan dalam pengamatan ini.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas atau variabel terikat. Hasil dari uji multikolinearitas ini menghasilkan tingginya nilai variabel pada sampel, yang berarti standar errornya besar,

b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah sumbu 0

c. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0

akibatnya saat nilai koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadinya korelasi atau bebas dari gejala multikolinier. Variance inflation factor (VIF) dan tolerance, digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi, dengan ketentuan:

a. Apabila nilai $VIF > 10$ atau $tolerance < 0,10$, maka dapat dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas.

b. Apabila nilai $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,10$ maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Berikut hasil dan pembahasan uji
 Multikolinearitas:

Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1(Constant)	-4.034	7.449		-.541	.592	
Kinerja Karyawan	.373	.152	.378	2.449	.020	.610
Produktivitas Kerja	.597	.208	.444	2.873	.007	.610

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan table di atas yang merupakan hasil uji multikolinearitas diperoleh bahwa variable kinerja karyawan dan variable produktifitas kerja karyawan memiliki nilai $VIF\ 1.641 < 10$ dan nilai Tolerance $0,610 > 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variable yang digunakan dalam pengamatan ini memiliki data residual yang tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Hasil Analisi Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan salah satu pengujian statistik parametrik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel penyebab terhadap variabel akibat. Dalam konteks penelitian ini regresi linear

berganda digunakan untuk mengukur dua variable bebas atau lebih terhadap variable terikat yang dalam penelitian ini yang merupakan variable bebas adalah kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan sedangkan variable terikat adalah kualitas pelayanan. Sesuai hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 26 diperoleh hasil-hasil penelitian dari 34 orang responden dengan dugaan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen (kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli. Hasil analisis regresi berganda dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	-4.034	7.449		-.541	.592
Kinerja Karyawan	.373	.152	.378	2.449	.020
Produktivitas Kerja	.597	.208	.444	2.873	.007

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah SPSS,2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hasil yang diperoleh nilai *constant* (a) sebesar -4.034 sedangkan nilai koefisien kinerja karyawan sebesar 0,373, dan nilai koefisien produktivitas kerja karyawan sebesar 0,597. Dari hasil tersebut didapatkan *output* persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = (-4.034) + 0,373X_1 + 0,597X_2 + e$$

1). Pada model regresi diperoleh nilai constanta (a) bernilai negatif yaitu -4,034 yang artinya bahwa jika nilai variabel independen kinerja dan produktivitas karyawan merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen kualitas pelayanan bernilai 0 (Nol), maka diprediksi nilai variabel kualitas pelayanan berada pada level yang lebih rendah atau bernilai -4,034 satuan. 2). Nilai koefisien regresi kinerja karyawan positif sebesar 0,373 yang artinya apabila variabel kinerja karyawan ditingkatkan sebesar 1% maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,373 satuan. 3). Nilai koefisien regresi produktivitas karyawan positif sebesar 0,597 yang artinya apabila variabel produktivitas kerja karyawan ditingkatkan sebesar 1% maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,597 satuan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji suatu pernyataan atau dugaan (hipotesis) mengenai parameter populasi berdasarkan data sampel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari uji statistic t dan uji statistic F.

1. Uji Statistik t (Uji-t)

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel independen atau variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansinya adalah 5% dengan kriteria jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima. Untuk jumlah data pengamatan sebanyak 34 dengan taraf signifikansi 5% dan rumus $t_{tabel} = n - k - 1 = 34 - 2 - 1 = 31$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2,039 dengan taraf signifikan 0,05 yang menjadi dasar pengambilan keputusan berpengaruh atau tidaknya suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan alat analisis menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh hasil analisis data penelitian sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Statistik T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	-4.034	7.449		-.541	.592
Kinerja	.373	.152	.378	2.449	.020
Produktivitas Karyawan	.597	.208	.444	2.873	.007

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis data statistik sebagaimana yang ditampilkan pada tabel di atas yang telah dianalisis menggunakan bantuan software SPSS maka untuk menjawab hipotesis parsial dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Berdasarkan tabel output uji statistik t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,449 > t_{tabel} 2,039 dengan nilai signifikan sebesar $0,020 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli terbukti. Dengan kata lain, variabel kinerja karyawan secara individual terbukti berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan atau memengaruhi kualitas pelayanan di bank sulteng cabang tolitoli. Hal Ini menunjukkan bahwa perubahan atau peningkatan kinerja karyawan akan berdampak positif pada kualitas pelayanan perbankan yang diberikan.
2. Berdasarkan tabel output uji statistik t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,873 > t_{tabel} 2,039 dengan nilai signifikan

sebesar $0,007 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa produktivitas kerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli terbukti. Dengan kata lain, variabel produktivitas karyawan secara individual terbukti berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan atau memengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Bank Sulteng Cabang Tolitoli. Hal Ini menunjukkan bahwa perubahan atau peningkatan produktivitas kerja karyawan yang positif akan berdampak positif pula pada kualitas pelayanan di PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli.

2. Uji Statistik F (Uji-F)

Uji F (simultan) adalah suatu prosedur statistik yang digunakan untuk menguji secara bersama-sama (simultan) pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Untuk menjawab hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat di tampilkan table sebagai berikut

Tabel 4.12 Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	203.378	2	101.689	18.906	.000 ^b
Residual	166.740	31	5.379		
Total	370.118	33			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Produktivitas Kerja, Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer diolah SPSS,2025

Berdasarkan hasil analisis data statistik sebagaimana yang ditampilkan pada tabel anova yang telah dianalisis menggunakan bantuan software SPSS, maka untuk menjawab hipotesis simultan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan tabel output uji statistik t diperoleh nilai f_{hitung} sebesar $18,906 > f_{\text{tabel}}$ 3,30 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli terbukti. Hal ini berarti bahwa ada bukti statistik yang kuat untuk menunjukkan bahwa perubahan dalam kinerja karyawan dan produktivitas karyawan secara bersama-sama akan

berdampak nyata pada kualitas pelayanan. Dengan kata lain, peningkatan dalam kinerja karyawan dan produktivitas karyawan akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sulteng Cabang Tolitoli.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi, yang sering dilambangkan dengan R^2 , yang merupakan suatu ukuran statistik yang digunakan untuk menentukan seberapa baik model regresi menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model.

Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.520	2.31921

a. Predictors: (Constant), Produktivitas Kerja, Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah SPSS,2025

Berdasarkan table di atas dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,520 menunjukkan bahwa sekitar 52% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara kinerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Meskipun lebih dari setengah variasi dapat

dijelaskan oleh model dalam penelitian ini, masih ada 48% variasi dalam kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel lain yang mungkin berkontribusi terhadap kualitas pelayanan pada PT.Bank Sulteng Cabang

Tolitoli. Maka hasil analisis menunjukkan bahwa:

1. Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai uji t membuktikan bahwa semakin baik kinerja karyawan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Hal ini konsisten dengan temuan Robbins (2013) bahwa kinerja dipengaruhi kemampuan, motivasi, dan kesempatan kerja.
2. Produktivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Produktivitas yang optimal membuat pelayanan lebih cepat, tepat, dan memuaskan nasabah. Hasil ini mendukung pandangan Sutrisno (2017) yang menekankan produktivitas sebagai sikap mental untuk selalu memperbaiki hasil kerja.
3. Kinerja dan produktivitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai adjusted R Square sebesar 0,520 menunjukkan bahwa 52% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja dan produktivitas, sedangkan 48% dipengaruhi faktor lain.

Temuan ini mempertegas bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam perbankan perlu difokuskan pada peningkatan kinerja dan produktivitas. Pelatihan, pemberian motivasi, serta sistem penghargaan karyawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja dan produktivitas karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas

pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Oleh karena itu, manajemen PT Bank Sulteng Cabang Tolitoli, kiranya perlu memperkuat program peningkatan kinerja melalui pelatihan, motivasi kerja, serta sistem penghargaan. Peningkatan produktivitas dapat dicapai dengan penyediaan fasilitas kerja memadai, pembagian tugas yang efektif, dan pengembangan kompetensi karyawan. Dengan demikian PT. Bank Sulteng Cabang Tolitoli dapat membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam hal kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Fikran, M. (2022). Analisis Penerapan Hybrid Working Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi & Umkm Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 5(4), 1415–1426.
- Lestari, D., & Ridla, M. (2020). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah*. Jurnal Manajemen.
- Robbins, S. P., et al. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sari, R., et al. (2024). *Pengaruh Digitalisasi Perbankan dan Pelatihan terhadap Produktivitas Kerja pada Bank Mandiri*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sugiyono, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.

Roviana Purnamasari, A., Nuraeni,
F., Mardiana, L., & Kurniawati, N.
(2022). *Pengaruh Kualitas
Pelayanan Dan Produktivitas
Kepuasan Nasabah Bank Bjb Kcp
Ciranjang Pada Masa Pandemi.*
[Https://Jurnal.Unsur.Ac.Id/Ar-
Rihlah/Index](https://jurnal.unsur.ac.id/Ar-Rihlah/Index)

Wawan, E. M., & Musandi, S.
(2021). The Effect Of Learning
Organization And Leadership On
Organizational Commitment And
Its Impact On Personnel
Performance Of Kodam Im
Operation Assistant. *International
Journal Of Scientific And
Management Research*, 4(2), 1–10.