

Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tumampua Pangkep

Cindy Oktaviani ¹, Riska Suciarti ², Satriani ³

^{1,2,3} STIE Pelita Buana Makassar, Fakultas Ekonmi/Manajemen

Email: cindyoktaviani22@gmail.com¹, sucihwal@gmail.com², satriani458@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner kepada 67 responden yang merupakan nasabah BRI Unit Tumampua Pangkep. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan program IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan motivasi kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi variabel yang memberikan kontribusi lebih besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama perusahaan dalam mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan.

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of work motivation and service quality on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Tumampua Pangkep Unit. This research employed a quantitative approach using questionnaires distributed to 67 customers. Data were analyzed using validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results indicate that work motivation has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, work motivation and service quality significantly influence customer satisfaction. Service quality contributes more dominantly to customer satisfaction. Therefore, improving employee motivation and service quality is essential to maintain customer satisfaction and loyalty.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia dalam belakangan ini menunjukkan persaingan yang semakin ketat, baik di antara bank milik pemerintah, bank swasta nasional, maupun lembaga keuangan lainnya. Kemajuan teknologi digital, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan mudah diakses, serta perubahan perilaku nasabah menuntut setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Dalam kondisi persaingan tersebut, bank tidak hanya dituntut menyediakan produk dan jasa yang beragam, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai nilai tambah bagi nasabah.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank memiliki peran penting dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun layanan jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, keberhasilan suatu bank tidak hanya diukur dari besarnya aset atau keuntungan yang diperoleh, tetapi juga dari kemampuannya memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin besar pula peluang bank untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri perbankan.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan jasa, termasuk sektor perbankan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka nasabah akan merasa kecewa dan berpotensi beralih menggunakan layanan bank lain. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi aset penting yang harus dipelihara oleh setiap lembaga perbankan karena berkaitan erat dengan loyalitas, kepercayaan, dan keberlangsungan usaha.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Dalam industri jasa perbankan, pelayanan merupakan bentuk interaksi langsung antara karyawan dengan nasabah sehingga kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam membentuk persepsi nasabah terhadap perusahaan. Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari keandalan petugas dalam melayani nasabah, ketanggapan dalam memberikan solusi, jaminan terhadap keamanan transaksi, perhatian kepada kebutuhan nasabah, serta tersedianya fasilitas yang memadai. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Selain kualitas pelayanan, motivasi kerja karyawan juga merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan kepada nasabah. Dalam perusahaan jasa seperti perbankan, kualitas pelayanan yang diterima nasabah pada dasarnya merupakan cerminan dari kinerja karyawan yang memberikan layanan tersebut. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat kerja, tanggung jawab, disiplin, serta komitmen dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Sebaliknya, apabila motivasi kerja rendah, maka karyawan cenderung kurang bersemangat, kurang responsif, dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah.

Menurut Self-Determination Theory (SDT), motivasi kerja yang bersifat intrinsik mampu mendorong individu untuk bekerja secara optimal karena didasarkan pada kebutuhan akan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan. Karyawan yang memiliki motivasi intrinsik akan memberikan pelayanan secara sukarela, penuh tanggung jawab, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan, bukan semata-mata karena tuntutan pekerjaan atau imbalan finansial. Dengan demikian, motivasi kerja menjadi faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kepuasan nasabah.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan pelayanan hingga ke pelosok daerah dan berfokus pada pelayanan sektor mikro, kecil, dan menengah. Sebagai salah satu unit operasional BRI, Unit Tumampung Pangkep memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan masyarakat dalam berbagai aktivitas perbankan, seperti pembukaan rekening, transaksi tabungan, penyaluran kredit, pembayaran, maupun layanan digital banking. Kondisi tersebut menuntut seluruh karyawan untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

Namun demikian, dalam praktik operasional masih terdapat beberapa fenomena yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Di antaranya adalah lamanya waktu antrean pada jam-jam tertentu, perbedaan kualitas pelayanan antarpetugas, serta meningkatnya tuntutan pekerjaan yang dapat memengaruhi motivasi kerja karyawan. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka kualitas pelayanan dapat menurun sehingga berdampak pada berkurangnya kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu memperhatikan faktor internal perusahaan, khususnya motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan, sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Berbagai penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Akan tetapi, beberapa penelitian masih menunjukkan adanya perbedaan hasil mengenai besarnya pengaruh masing-masing variabel, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut pada objek dan kondisi yang berbeda. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep masih relatif terbatas sehingga memberikan peluang untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang diduga memengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pemasaran jasa, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep?
3. Apakah motivasi kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep

LITERATUR

Motivasi kerja merupakan dorongan yang berasal dari dalam maupun luar diri seseorang yang memengaruhi semangat dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan kinerja yang lebih baik sehingga mampu memberikan pelayanan optimal kepada nasabah.

Indikator motivasi kerja meliputi kebutuhan fisiologis, keamanan kerja, hubungan sosial, penghargaan, aktualisasi diri, tanggung jawab, prestasi kerja, dan lingkungan kerja.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam sektor perbankan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.

Indikator kualitas pelayanan terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Semakin baik pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Indikator kepuasan nasabah meliputi kualitas layanan, kepuasan terhadap produk, kemudahan akses, kepercayaan, loyalitas, penanganan keluhan, dan nilai yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Juni 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep yang menjadi responden selama periode penelitian. Jumlah sampel sebanyak 67 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Studi kepustakaan.
2. Observasi.
3. Penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert.
4. Dokumentasi.

Variabel penelitian terdiri atas:

1. Variabel bebas (X_1): Motivasi Kerja.
2. Variabel bebas (X_2): Kualitas Pelayanan.
3. Variabel terikat (Y): Kepuasan Nasabah.

Analisis data menggunakan IBM SPSS yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2).

Model regresi yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Motivasi Kerja

b_2 = Koefisien Kualitas Pelayanan

e = Error

HASIL PENELITIAN

A. Uji Analisis Deskriptif

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai profil responden yang menjadi sampel penelitian.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	31	46.3	46.3	46.3
	Perempuan	36	53.7	53.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Berdasarkan **Tabel 1** diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 67 orang. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang atau 46,3%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 36 orang atau 53,7%.

b. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	18	26.9	26.9	26.9
	20-30 Tahun	44	65.7	65.7	92.5
	>40Tahun	5	7.5	7.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Berdasarkan **Tabel 2** diketahui bahwa dari 67 responden yang menjadi sampel penelitian, responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 18 orang atau 26,9%, responden yang berusia 20–30 tahun berjumlah 44 orang atau 65,7%, sedangkan responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 5 orang atau 7,5%.

c. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	54	80.6	80.6	80.6
	Diploma	5	7.5	7.5	88.1
	Sarjana S1	8	11.9	11.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Berdasarkan **Tabel 3** diketahui bahwa dari 67 responden yang menjadi sampel penelitian, responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 54 orang atau 80,6%, responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 5 orang atau 7,5%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) berjumlah 8 orang atau 11,9%.

d. Karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	27	40.3	40.3	40.3
	4-5 Tahun	21	31.3	31.3	71.6
	4-5 Tahun	4	6.0	6.0	77.6
	>5 Tahun	15	22.4	22.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Berdasarkan **Tabel 4** diketahui bahwa dari 67 responden yang menjadi sampel penelitian, responden yang telah menjadi nasabah kurang dari 1 tahun berjumlah 27 orang atau 40,3%. Responden yang telah menjadi nasabah selama 1–3 tahun berjumlah 4 orang atau 6,0%, responden yang telah menjadi nasabah selama 4–5 tahun berjumlah 21 orang atau 31,3%, sedangkan responden yang telah menjadi nasabah lebih dari 5 tahun berjumlah 15 orang atau 22,4%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Motivasi Kerja	67	11	40	33.93	6.839
Kualitas Pelayanan	67	16	50	42.97	7.887
Kepuasan Nasabah	67	11	40	33.96	7.102
Valid N (listwise)	67				

Berdasarkan **Tabel 5** Variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 40, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 33,93 serta standar deviasi sebesar 6,839. Nilai rata-rata yang relatif mendekati nilai maksimum menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan berada pada kategori yang baik.

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 50, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 42,97 serta standar deviasi sebesar 7,887. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep dinilai baik oleh responden.

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 40, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 33,96 serta standar deviasi sebesar 7,102. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep berada pada kategori tinggi.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata ketiga variabel berada mendekati nilai maksimum masing-masing, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah berada pada kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap ketiga variabel yang diteliti.

3. Uji Instrumen

A. UJI VALIDITAS

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan r tabel.

Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 67 orang, sehingga nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% ($df = n - 2 = 65$) adalah sekitar 0,240.

1. Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X_1)

No	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,878	0,240	Valid
2	X1.2	0,897	0,240	Valid
3	X1.3	0,854	0,240	Valid
4	X1.4	0,908	0,240	Valid
5	X1.5	0,800	0,240	Valid
6	X1.6	0,843	0,240	Valid
7	X1.7	0,880	0,240	Valid
8	X1.8	0,879	0,240	Valid

Berdasarkan **Tabel 6** diketahui bahwa seluruh indikator variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,800 hingga 0,908. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel sebesar 0,240, serta memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Motivasi Kerja dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator pada variabel Motivasi Kerja mampu mengukur konsep yang diteliti secara tepat, sehingga seluruh item pernyataan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,240 ($df = n - 2 = 65$). Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada

No	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,781	0,240	Valid
2	X2.2	0,777	0,240	Valid
3	X2.3	0,807	0,240	Valid
4	X2.4	0,874	0,240	Valid
5	X2.5	0,856	0,240	Valid
6	X2.6	0,818	0,240	Valid
7	X2.7	0,839	0,240	Valid
8	X2.8	0,838	0,240	Valid
9	X2.9	0,867	0,240	Valid
10	X2.10	0,852	0,240	Valid

Berdasarkan **Tabel 7** diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,777 sampai dengan 0,874. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel sebesar 0,240. Selain itu, setiap indikator memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid sehingga mampu mengukur variabel yang diteliti dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dengan skor total variabel Kualitas Pelayanan, sehingga instrumen dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,240 ($df = n - 2 = 65$).

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada **Tabel 4.34** berikut.

No	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y1.1	0,894	0,240	Valid
2	Y1.2	0,963	0,240	Valid
3	Y1.3	0,881	0,240	Valid
4	Y1.4	0,855	0,240	Valid
5	Y1.5	0,932	0,240	Valid
6	Y1.6	0,906	0,240	Valid
7	Y1.7	0,901	0,240	Valid
8	Y1.8	0,919	0,240	Valid

Berdasarkan **Tabel 8** diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,855 sampai dengan 0,963. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel sebesar 0,240. Selain itu, setiap indikator memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan valid sehingga mampu mengukur variabel yang diteliti dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang sangat kuat dengan skor total variabel Kepuasan Nasabah, sehingga instrumen dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

1) Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (X_1)

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Motivasi Kerja (X_1)	0,955	0,60	Reliabel

Berdasarkan **Tabel 9** diketahui bahwa variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,955. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga seluruh butir pernyataan pada variabel Motivasi Kerja dinyatakan reliabel.

Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian pada variabel Motivasi Kerja memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dalam mengukur aspek yang diteliti. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Motivasi Kerja dapat dipercaya dan layak digunakan dalam proses analisis data selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,948	0,60	Reliabel

Berdasarkan **Tabel 10** diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,948. Nilai tersebut lebih besar daripada standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,948 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, sehingga setiap item pernyataan mampu mengukur variabel Kualitas Pelayanan secara konsisten. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

3) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

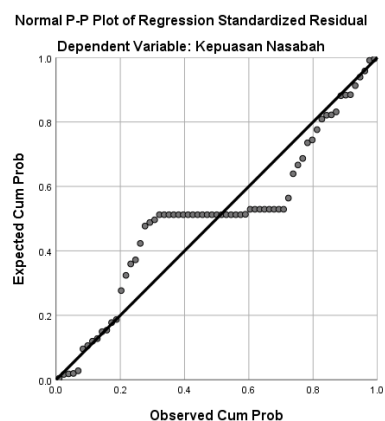
Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	0,968	0,60	Reliabel

Berdasarkan **Tabel 11** diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,968. Nilai tersebut lebih besar daripada standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,968 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi (excellent). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah mampu mengukur variabel secara konsisten dan layak digunakan dalam analisis penelitian.

4. UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Normal Probability Plot (Normal P-P Plot).



Berdasarkan **Gambar 1** terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan sebagian besar mengikuti arah garis diagonal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, penyimpangan tersebut tidak terlalu jauh dan masih berada di sekitar garis diagonal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami multikolinearitas. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Suatu model dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

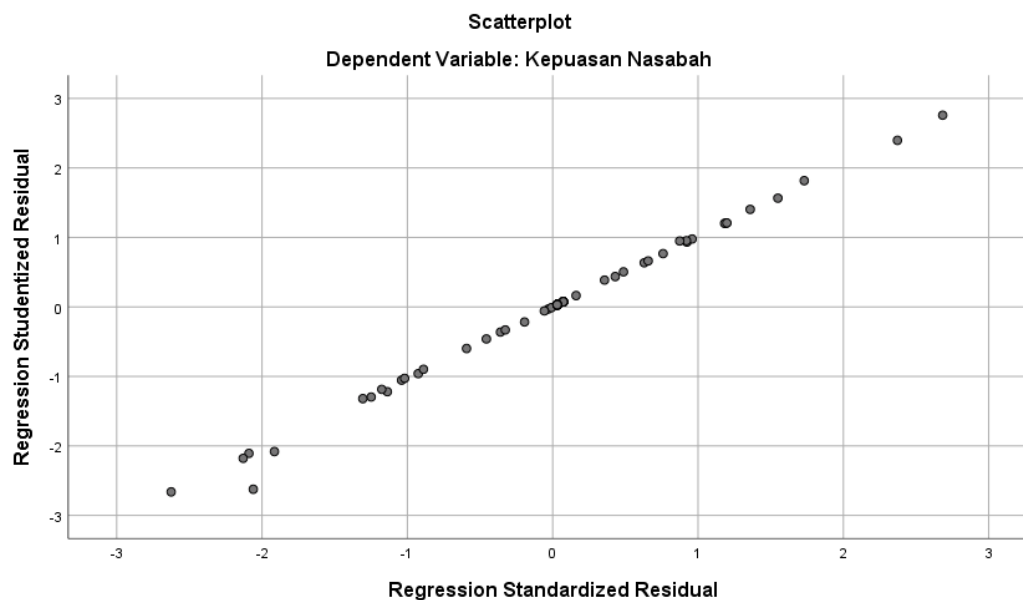
Coefficients ^a	
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.177	5.638
.177	5.638
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah	

Berdasarkan **Tabel 12** diketahui bahwa variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,177 dan VIF sebesar 5,638. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,177 dan VIF sebesar 5,638. Karena seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa

tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi. Dengan demikian, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik sehingga variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik Scatterplot antara nilai prediksi (ZPRED) dengan residual (SRESID). Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas, yaitu apabila titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.



Berdasarkan **Gambar 2** terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik pola bergelombang, mengerucut, maupun melebar. Selain itu, titik-titik juga tersebar di atas dan di bawah sumbu nol. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada **Tabel 13** berikut.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.676	1.910		.354	.725		
	Motivasi Kerja	.559	.120	.539	4.671	.000	.177	5.638
	Kualitas Pelayanan	.364	.104	.405	3.510	.001	.177	5.638
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,676 + 0,559X_1 + 0,364X_2$$

Interpretasi Persamaan Regresi

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Nilai konstanta sebesar 0,676 menunjukkan bahwa apabila variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 0,676.

Nilai koefisien regresi Motivasi Kerja (X_1) sebesar 0,559 menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,559 satuan, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap.

Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,364 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,364 satuan, dengan asumsi variabel motivasi kerja tetap.

Berdasarkan hasil tersebut, kedua variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 14

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.676	1.910		.354	.725		
	Motivasi Kerja	.559	.120	.539	4.671	.000	.177	5.638
	Kualitas Pelayanan	.364	.104	.405	3.510	.001	.177	5.638
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,671 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,510 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H_2 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Motivasi Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2826.576	2	1413.288	180.076	.000 ^b
	Residual	502.290	64	7.848		
	Total	3328.866	66			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja						

Berdasarkan **Tabel 15** diperoleh nilai F hitung sebesar 180,076 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_3 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan oleh kombinasi antara motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila motivasi kerja karyawan semakin tinggi dan kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila kedua faktor tersebut menurun, maka kepuasan nasabah cenderung mengalami penurunan.

Hasil uji F ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi kelayakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan demikian, motivasi kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Motivasi Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah (Y). Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Interpretasi Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.849	.844	2.801
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Berdasarkan **Tabel 16** diperoleh nilai R sebesar 0,921, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah berada pada kategori sangat kuat.

Nilai R Square (R^2) sebesar 0,849 menunjukkan bahwa 84,9% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama. Sementara itu, 15,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti citra perusahaan, kepercayaan nasabah, lokasi, kemudahan akses layanan, kualitas produk perbankan, harga atau biaya administrasi, maupun faktor lainnya.

Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,844 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian, kemampuan model dalam

menjelaskan variasi kepuasan nasabah adalah sebesar 84,4%, sedangkan 15,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,801 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model regresi. Semakin kecil nilai ini, semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

B. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Motivasi Kerja (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,671 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,559 menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,559 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai koefisien beta sebesar 0,539 juga menunjukkan bahwa motivasi kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah dibandingkan variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, ramah, cepat dalam melayani, serta mampu memberikan solusi atas kebutuhan nasabah. Kondisi tersebut akan menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Hasibuan yang menyatakan bahwa motivasi merupakan dorongan yang mampu menggerakkan seseorang untuk bekerja secara optimal demi mencapai tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan semangat kerja, loyalitas, dan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, motivasi kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan nasabah sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,510 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Koefisien regresi sebesar 0,364 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,364 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, serta mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah, akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang memperoleh pelayanan sesuai harapan

akan memiliki persepsi positif terhadap bank sehingga lebih percaya dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Apabila kelima dimensi tersebut mampu dipenuhi secara optimal, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Oleh karena itu, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi karyawan, kecepatan pelayanan, keramahan, dan kemampuan memberikan solusi atas kebutuhan nasabah.

3. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 180,076 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep.

Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,849. Artinya, sebesar 84,9% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kualitas produk perbankan, kemudahan transaksi, teknologi layanan digital, lokasi kantor, maupun faktor-faktor lainnya.

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,921 menunjukkan bahwa hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah berada pada kategori sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja yang diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep dalam menciptakan kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan sebagai pelaksana pelayanan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan memberikan pelayanan yang lebih optimal, sedangkan pelayanan yang berkualitas akan membentuk pengalaman positif bagi nasabah. Kombinasi kedua faktor tersebut menjadi modal utama dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta kepercayaan nasabah terhadap bank.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori manajemen sumber daya manusia dan pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep diharapkan terus meningkatkan program pemberian motivasi kepada karyawan melalui penghargaan, pelatihan, pengembangan karier, dan lingkungan kerja yang kondusif, sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan semakin meningkat.

KESIMPULAN

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampua Pangkep. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Karyawan

yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, ramah, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap nasabah.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, memberikan rasa aman, serta mampu memenuhi harapan nasabah akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pihak bank.
3. Motivasi kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tumampung Pangkep. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,849, diketahui bahwa sebesar 84,9% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian, seperti citra perusahaan, kualitas produk, kepercayaan nasabah, kemudahan layanan digital, lokasi, maupun faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. A. (2023). Faktor-Faktor Pendorong Motivasi Dan Perannya Dalam Mendorong Peningkatan Kinerja: Tinjauan Pustaka: Factors Driving Motivation and Its Role in Driving Performance Improvement: A Literature Review. *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 45–54.
- Effendi, Z. R., Sentosa, E., & Nursina, N. (2022). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Seikou Coffee Depok. *Ikrath-Ekonomika*, 5(1), 31–38.
- 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.
- Febby, F. N., & Nawawi, M. T. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(1), 38–47.
- Firdaus, D. N. (2023). *Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. November.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS edisi III. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*.
- Hulio, M., & Widjaja, H. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di PT Indonesia Can Read. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(3), 839–847.
- Ilim, N., Wahyudi, A. K., Kurniadi, F., Hairunnisa, S., & Anshori, M. I. (2024). Pengaruh pengalaman kerja, pelatihan, dan motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 39–54.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Pratama, B. B. R., Wahidmurni, W., & Harini, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Quality Of Work Life, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Man Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1483–1494.
- Rifdha, A., Oktavia, R., Pasaribu, N. M. P., & Sianto, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*,

7(3), 8792–8798.

Risqiah, N., Amina, S., & Ismail, I. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA KARYAWAN: KOMPETENSI DAN MOTIVASI. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(12).

Sanjaya, R. A., Firlana, H., & Priyatno, M. B. (2025). Faktor motivasi kerja yang mempengaruhi produktivitas pegawai sektor publik di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 2022–2038.

Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D, vol. 225. Bandung, Indonesia: Penerbit CV. Alfabeta.

Wangidjaja, F., & Edalmen, E. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada pt xyz. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(2), 333–342.

Yuliani, M. R., Suwena, K. R., & Meitriana, M. A. (2026). The Influence of Training and Organizational Culture on Employee Performance at BRI Singaraja Branch with Work Motivation as a Mediating Variable.

Jurnal Manajemen Motivasi, 22(1), 2641–26