

Ayu Puspita

Sari_2011102431526_Pengaruh
Responsiveness (daya tanggap)
karyawan terhadap kepuasan
nasabah pada bank syariah
indonesia

by By Turnitin

Submission date: 05-Jul-2024 12:51PM (UTC+0100)

Submission ID: 237108771

File name: X2fKVykNNY8Mmk9VESUG.docx (201.82K)

Word count: 4659

Character count: 31192

3 BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan Lembaga Keuangan yang mengumpulkan dana dari nasabah dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau lainnya (Septia Wati & Iqbal Fasa, 2023). Indonesia memiliki 2 sistem operasi perbankan berbeda yakni Bank konvensional yang pengelolaannya menggunakan bunga dan Bank Syariah yang dalam pengelolaannya sesuai dengan prinsip syariah islam menawarkan system bagi hasil sebagai sarana menghindari riba (Fathurrahman & Utomo, 2023). Perkembangan dalam sektor perbankan terus mengalami peningkatan, oleh karena itu Bank syariah harus konsisten dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah dengan baik. Sehingga, Bank Syariah tetap bertahan dan dapat bersaing dalam sektor perbankan (Fidia Oktafiani, 2022).

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga Bank, yakni BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah. Tujuan dari penggabungan beberapa bank menjadi Bank Syariah Indonesia untuk dapat mengoptimalkan ekonomi syariah di Indonesia dan dapat menjadi salah satu bank syariah terbaik di dunia dalam 5 tahun ke depan (Meilani & Sugiarti, 2022). Di Kalimantan Timur, keberadaan KCP Bank Syariah Indonesia sudah mencapai 7 kantor cabang pembantu dan 14 atm yang tersebar disejumlah daerah salah satunya di Juanda (Heriani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah mulai banyak dikenal oleh kalangan masyarakat. Bank Syariah Indonesia atau lebih dikenal dengan BSI menjadi salah satu bagian dari *The World Best Bank* sesuai yang dilakukan dan ditetapkan oleh *Forbes*. Direktur utama BSI Hery Gunardi mengatakan bahwa pencapaian yang diperoleh merupakan bagian motivasi perusahaan agar konsisten meningkatkan layanan khususnya bagi nasabah dan kepada masyarakat pada umumnya. Serta menjadi pemicu perkembangan ekonomi Syariah di Indonesia untuk manfaat masyarakat di masa depan (Wafi, 2022).

Dalam upaya untuk terus memberikan yang terbaik bagi nasabah, Bank Syariah Indonesia terus melakukan transformasi dalam meningkatkan layanan dari berbagai sisi, salah satunya yaitu peningkatan pada sisi karyawan. Daya tanggap merupakan keinginan untuk membantu nasabah memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang efisien (Idju et al., 2022). *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan bagian terpenting dalam memberikan pelayanan. Sebab daya tanggap mengacu pada respon atau kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang membantu serta dapat dipahami oleh nasabah (Sholehuddin & Rahman, 2020). Daya tanggap yang baik dari karyawan meliputi beberapa aspek, yakni : kesediaan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas, tanggap dalam mengatasi keluhan dan permintaan pelanggan, kecepatan dalam menyelesaikan masalah sehingga tidak membuat pelanggan menunggu lama. Ketika semua aspek tersebut dapat terpenuhi maka, karyawan dan bank akan mendapatkan nilai positif serta dianggap mampu memenuhi kepuasan nasabah (Surwanto & Sopian, 2018).

Kepuasan merupakan gabungan kata dari Bahasa latin "*satis*" bermakna cukup baik dan "*facio*" bermakna melakukan atau membuat. Dalam Bahasa sederhana *Satisfaction* atau kepuasan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan dalam upaya memenuhi harapan dengan berkualitas (Ardiansyah, 2021). Kepuasan merupakan luapan emosi seperti puas dan kecewa dari seseorang yang muncul karena menilai kinerja yang diharapkan tidak sesuai dengan ekspektasi. Bank dapat memenuhi kepuasan pelanggan jika harapan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Halim et al., 2021). Layanan berkualitas adalah layanan yang memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan sehingga timbul rasa puas bagi nasabah. Namun, jika layanan

yang diberikan tidak sesuai harapan maka akan timbul rasa kecewa dan dianggap buruk. Oleh karena itu, bank harus konsisten dalam menyediakan layanan untuk memenuhi harapan kepuasan karena nasabah merupakan penentu baik atau buruk kualitas layanan (Saputri, 2022).

Keluhan muncul saat nasabah merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang diterima. Keluhan nasabah dari *Responsiveness* pada Bank Syariah Indonesia pada saat ketika terjadi gangguan layanan yang mengakibatkan nasabah tidak dapat mengambil dana milik mereka dari pagi hingga sore hari. Dalam kasus ini, harusnya Bank Syariah Indonesia lebih awal memberikan informasi terkait gangguan layanan yang sedang terjadi melalui kontak nasabah yang terdaftar pada sistem mereka (Wicaksono, 2023). Keluhan nasabah atas kejadian ini merupakan rasa kecewa terhadap kualitas layanan dan menganggap bank BSI Kurang tanggap dalam menyelesaikan masalah (Yunior, 2019). Berdasarkan penjabaran diatas, apakah daya tanggap karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Juanda memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga diperlukannya penelitian untuk mengetahui hal tersebut. Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam dunia perbankan dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bank Syariah Indonesia” di KCP Juanda Kota Samarinda.

26 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan yang telah dijelaskan pada latar belakang maka rumusan masalah yang dibuat adalah adakah pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

22 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini :

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah Indonesia.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pihak Bank

Diharapkan dari penelitian ini dapat berguna bagi Bank Syariah Indonesia kota samarinda sebagai masukan yang bermanfaat agar meningkatkan *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah dan sebagai bahan informasi tentang dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar terus dapat menjadi sumber yang bermanfaat kedepannya diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi pembelajaran.

1.5 Perumusan Hipotesis

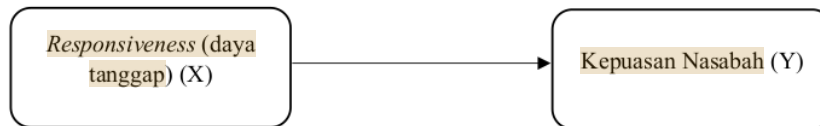
Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara dari hasil beberapa konflik suatu penelitian. Hipotesis bersifat sementara sehingga masih perlu dilakukan pembuktian kebenaran melalui pengumpulan data empiris.

Responsiveness memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan nasabah sehingga tidak boleh diabaikan, karena dengan daya tanggap melibatkan kesediaan dalam memberikan bantuan kepada nasabah dan ketanggapan karyawan mengatasi keluhan atau masalah (Stianti, 2023). *Responsiveness* menjadi faktor utama yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat di amati melalui kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Hal tersebut membuat daya tanggap memiliki peran

penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bahkan, daya tanggap dapat dianggap sebagai salah satu aspek penting dalam kualitas layanan, yang berhubungan baik dengan penyedia layanan karena mampu menentukan berhasil atau tidak suatu perusahaan jasa seperti perbankan dalam menjawab permasalahan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dari penelitian ini adalah : Diduga terdapat pengaruh antara *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah.

1.6 Kerangka Pikir

Gambaran yang memberikan tentang ketertarikan hubungan antar suatu variabel pada variabel lainnya yang menjadi pokok penelitain adalah hal yang dinamakan kerangka pikir. Berikut merupakan kerangka pikir dalam penelitian mengenai pengaruh variabel X dalam hal ini *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah.



Sumber data : Peneliti, 2024

Gambar 1 Kerangka Pikir

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda. Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang akan memberikan jawaban dalam bentuk kuesioner yang berisi pertanyaan dan telah diisi sebagai bagian sumber data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

70

2.2 Jenis Penelitian

Menggunakan penelitian kuantitatif yang pada umumnya digunakan pada penelitian sampel besar. Penelitian ini menekankan pada analisis data secara numeral atau angka menggunakan metode statistik, dengan melakukan pengujian hipotesis dan menyajikan hasil kesimpulan penelitian. Dengan penelitian kuantitatif akan diperoleh signifikasi perbedaan kelompok atau signifikasi hubungan antar variabel yang diteliti (Sudaryana & Agusady, 2022).

2.3 Sumber Data

Dalam penyusunan ini penulis menggunakan dua sumber data yakni, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi objek penelitian. Dalam penelitian ini data primer di peroleh dari penyebaran kuesioner dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan indikator dari variabel penelitian dan diisi langsung oleh responden Bank Syariah Indonesia KCP Juanda. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dari orang yang telah melakukan penelitian terlebih dahulu. Data sekunder diperoleh dari internet, jurnal, artikel berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dan lain sebagainya yang dapat mendukung sebagai sumber data dalam penelitian (Meilani & Sugiarti, 2022).

17

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki kualitas atau ciri-ciri tertentu yang di tetapkan peneliti untuk di analisis kemudian menarik kesimpulan (Priadana *et al.*, 2021). Penelitian ini menggunakan seluruh jumlah nasabah yang membuka rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Samarinda. Besarnya jumlah populasi dalam penelitian ini, maka penulis memilih memakai rumus Cochran dalam menentukan jumlah sampel penelitian karena populasi tidak dapat diperoleh atau diketahui jumlah yang pasti (Sugiyono, 2020).

41

2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan ciri-ciri yang terdapat pada populasi tersebut (Priadana *et al.*, 2021). Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan metode probabilitas sampling yaitu pemilihan sampel secara acak, metode ini semua populasi dianggap memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Rumus Cochran dipilih dalam penelitian ini untuk mengambil sampel dikarenakan jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui (Sugiyono, 2020).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

5

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

z : Nilai standar yang diperoleh dari table distribusi normal Z simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : Nilai proporsi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya (kepastakaan), apabila tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% atau 0,5.

q : 1-q

e : *Sampling error* (tingkat kesalahan sampel) 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%
 perhitungan :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 96,04 responden, kemudian dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 dan dikenakan menjadi 100 responden.

2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang menjadi titik suatu penelitian yakni, *responsiveness* merupakan variabel Independen atau sering disebut variabel bebas menjadi variabel yang mempengaruhi dan mempunyai kemungkinan dampak terhadap variabel terikat. Kepuasan nasabah menjadi variabel dependen atau sering disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2020).

Tabel 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X)	<i>Responsiveness</i> adalah keinginan karyawan dalam upaya membantu dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat.	a. Kesiediaan membantu pelanggan b. Tanggap terhadap keluhan pelanggan c. Kecepatan dalam penyelesaian masalah (Robyardi, 2017)	Skala Likert
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan respon terhadap pelayanan tidak sesuai terhadap ekspektasi mereka.	a. Tempat b. Kenyamanan c. Kemudahan prosedur administrasi d. kesesuaian dengan spesifikasi e. kemampuan (Robyardi, 2017)	Skala Likert

Sumber data : Peneliti 2024

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket, angket adalah alat pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan indikator dari variabel penelitian dan diisi langsung oleh responden. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang paling banyak digunakan. Dalam penyusunan angket peneliti harus menjelaskan masalah penelitiannya ke dalam pertanyaan-pertanyaan dengan jelas sehingga data yang diharapkan sesuai dan dapat memenuhi tujuan penelitian (Neliwati, 2018).

Untuk mengukur nilai jawaban responden menggunakan skala likert yang terdiri dari nilai-nilai jawaban, mulai dari STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju), dan SS (sangat setuju) (Setiawan *et al.*, 2022). Skala penelitian yang digunakan adalah Skala Likert, Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi responden terhadap serangkaian pertanyaan tentang fenomena dalam penelitian ini (Mulyana & Chandra Lesmana, 2021).

Tabel 2 Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Nilai
SS (Sangat Setuju)	4
S (Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber data : Peneliti 2024

2.7 Teknis Analisis Data

Dalam menyelesaikan permasalahan penelitian ini, diperlukan metode analisis data untuk mengetahui jawaban dari pokok permasalahan yang telah dibuat, metode analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis. Untuk pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung nilai statistik sehingga mendapatkan kesimpulan hasil yang sesuai.

2.7.1 Uji instrumen

1) Uji Validitas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui benar atau tidaknya suatu pertanyaan dari kuesioner dan pertanyaan tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang dapat diukur (Bancin *et al.*, 2023).

2) Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dinyatakan dapat dipercaya atau reliabel apabila jawaban dari pertanyaan yang diberikan kepada objek adalah konsisten dari waktu ke waktu (Arrahman, 2022).

2.7.2 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui apakah kedua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini sering digunakan dalam analisis korelasi dan regresi linier (Nugraha, 2022).

2) Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian normalitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal. Model pengujian normal atau mendekati normal sehingga pantas untuk dilakukan pengujian secara statistik (Arrahman, 2022).

35
3) Uji Outlier

Uji outlier merupakan keadaan suatu data yang memiliki karakteristik unik yang sangat berbeda jauh dari rata-rata data lainnya (Siregar *et al.*, 2023).

37
4) Uji heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat ketidak samaan varian pada residual satu pengamatan dengan pengamatan dalam model regresi (Nugraha, 2022).

32
2.7.3 Regresi Linear Sederhana

Tujuan dari pengujian regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh atau hubungan suatu variabel terhadap variabel lainnya (Mulyono, 2019). Penelitian ini akan menguji apakah terdapat pengaruh antara *responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah, bentuk persamaan yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Ket :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b: Koefisien Regresi *Responsiveness*

25 : *Responsiveness*

25
2.7.4 Pengujian Hipotesis

1) Uji Statistik t

80
34 Tujuan dari pengujian statistik t yang digunakan dalam penelitian ini, untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel bebas secara sendir-sendiri dalam mempengaruhi suatu variabel dependen atau variabel terikat (Syaleh *et al.*, 2020).

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan dari pengujian ini digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikatnya dan begitu pun sebaliknya (Setiawati, 2021).

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambar Umum Objek Penelitian

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger antara bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Melalui surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang secara resmi mengeluarkan izin merger ketiga bank tersebut tanggal 27 Januari 2021. Tujuan merger ini adalah untuk menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut agar lebih menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar.

Bank Syariah Indonesia Kota Samarinda, yang tepatnya berada di Jl. Ir. H. Juanda diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021. Kegiatan layanan yang diberikan KCP Juanda antara lain pembuatan rekening baru bagi nasabah, setor tunai, penarikan simpanan, pengecekan saldo, pengajuan pinjaman/pinjaman dan layanan, ATM BSI untuk produk perbankan syariah Indonesia lainnya.. Keunggulan yang diberikan adalah sisi akses online Banking dari BSI Net yang mudah digunakan.

3.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KPC Juanda. Data dikumpulkan dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan penyebaran online menggunakan g-form dan kuesioner offline yang diisi secara langsung oleh responden di Bank Syariah Indonesia.mu

3.2.1 Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Data Analisis Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa nasabah laki-laki sebesar 42% sedangkan untuk nasabah perempuan sebesar 58%. Maka, berdasarkan sampel sebesar 100 orang responden dapat disimpulkan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di peroleh bahwa nasabah perempuan yang lebih besar dari pada nasabah laki-laki.

3.2.2 Analisis Berdasarkan Usia

Tabel 4 Data Analisis Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-24 Thn	51	51%
25-33 Thn	32	32%
34-41 Thn	4	4%
42-64 Thn	13	13%
Total	100	100%

Sumber data: Penelitian, 2024

Dari tabel 4 menunjukkan umur nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Diketahui nasabah yang berumur 42-64thn sebesar 13%, nasabah yang berumur 34-41thn sebesar 4%,

nasabah yang berumur 25-33thn sebesar 32%, dan nasabah dengan jumlah terbanyak berumur 17-24thn dengan nilai 51%.

3.2.3 Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan metode Statistik deskriptif, dengan sampel nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Analisis data ini bertujuan untuk mengevaluasi data yang dikumpulkan tanpa menarik kesimpulan yang bersifat umum dan untuk memahami tanggapan responden terhadap variabel penelitian ini. Statistik deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan total skor setiap variabel yang dibagi menjadi 4 kategori.

Setelah semua data terkumpul, kemudian membuat pertanyaan bagi responden untuk mengisi kuesioner. Jumlah responden yang dijadikan sampel adalah 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Selanjutnya melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah data penelitian valid. Data yang diperoleh harus melalui proses tabulasi data untuk memudahkan perhitungan statistik selanjutnya, dan hasil perhitungan tersebut akan disajikan hasil dalam pembahasan penelitian.

Penentuan interpretasi skor total suatu variabel dapat ditentukan dengan menggunakan rata-rata skor total jawaban, rumus yang akan digunakan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Nilai bobot dikelompokkan menjadi 4 kategori dengan nilai interval disetiap kategori diperoleh dengan cara :

$$\text{interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Maka dengan interval diatas, variabel penelitian dapat dinyatakan setiap seperti berikut :

Tabel 5 Pengelompokan kategori pada pertanyaan positif dan negatif

Interval Nilai bobot	Interpretasi Positif	Interpretasi Negatif
1,00 – 1,749	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1,75 – 2,499	Tidak Setuju	Setuju
2,5 – 3,249	Setuju	Tidak Setuju
3,25 – 4,00	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

1) Responsiveness

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden didapatkan deskripsi data responsiveness dengan 3 item pertanyaan sebagai alat ukur penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6 Kategori pertanyaan per indikator responsiveness

No	Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata	Ket
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.	320	3.20	Setuju
2	Bank Syariah Indonesia memberikan informasi kepada nasabah ketika terdapat gangguan layanan.	324	3.24	Setuju
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	325	3.25	Sangat setuju

2) Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden didapatkan deskripsi data kepuasan nasabah dengan 5 item pertanyaan sebagai alat ukur penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Kategori pertanyaan per indikator kepuasan nasabah

No	Pertanyaan	Total Skor	Rata-rata	Ket
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.	336	3.36	Sangat setuju
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.	335	3.35	Sangat setuju
3	Saya merasa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.	316	3.16	Setuju
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.	323	3.23	Setuju
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.	307	3.07	Setuju

14

3.3 Uji Instrumen Penelitian

3.3.1 Uji Validitas

Uji **Validitas** berguna untuk mengetahui kevalidan angket atau kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data dari responden penelitian. Dalam menguji validitas menggunakan uji *product moment pearson correlation*, dalam pengujian ini skor setiap pertanyaan dihubungkan dengan skor total yang didapatkan dari jawaban responden kuesioner. Sebagai pertimbangan pengambilan keputusan, adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan Nilai r_{tabel} : Item pertanyaan kuesioner dinyatakan valid apabila Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan, item pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid apabila Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

- 1) Berdasarkan perolehan penelitian hasil uji validitas pada 3 item pertanyaan pada variabel Daya Tanggap (X1) dapat sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0.840	0.196	Valid
X2	0.860	0.196	Valid
X3	0.803	0.196	Valid

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 8 diketahui semua item pertanyaan dari variabel *Responsiveness* (X) memiliki Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa ke tiga item pertanyaan dari variabel *Responsiveness* dinyatakan valid.

- 2) Berdasarkan perolehan pada penelitian ini hasil uji validitas pada 5 item pertanyaan pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0.753	0.196	Valid
Y2	0.801	0.196	Valid
Y3	0.808	0.196	Valid
Y4	0.825	0.196	Valid
Y5	0.848	0.196	Valid

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 9 diketahui bahwa semua item pertanyaan dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa ke lima item pertanyaan dari variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan valid.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, dan kuesioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian bahkan ketika penelitian dilakukan berulang kali dengan kuesioner yang sama. Sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan ⁴ reliabilitas adalah sebagai berikut : Jika variabel *Cronbach's Alpha* lebih besar ($>$) 0,06 maka kuesioner/angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Sedangkan, jika nilai kurang dari ($<$) 0,06 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	N (Jumlah)	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X)	3	0,781	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,865	0,60	Reliabel

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 10 diketahui bahwa total 3 item pertanyaan variabel *Responsiveness* dengan nilai sebesar 0,781, dan total 5 item pertanyaan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,865. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel penelitian ini adalah reliabel, karena nilai dari *Chonbach's Alpha* $>$ 60.

52

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk melihat apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua variabel. Korelasi yang baik harus ada hubungan yang linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependent (Y). Dasar pengambilan ¹² keputusan dalam uji linearitas dapat dilihat dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.): jika Nilai *Deviation From Linearity* Sig. $>$ 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan. Sebaliknya, jika Nilai *Deviation From Linearity* Sig. $<$ 0,05, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan.

Tabel 11 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
<i>Responsiveness</i>	0.278	Linier

Sumber data : Peneliti, 2024

8

Dari tabel 11 diketahui nilai *Deviation From Linearity* Sig. Adalah 0,278 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel *Responsiveness* (X) dengan Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

3.4.2 Uji Normalitas

78

Uji Normalitas bertujuan untuk ⁶ menguji apakah nilai residual model regresi, variabel pengganggu distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*, Jika nilai signifikansi (Sig.) $>$ 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) $<$ 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	.080
Asymp. Sig. (2-tailed)	.116

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 12 diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.116 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

3.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah dengan melakukan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak terdapat tanda heteroskedastisitas pada model regresi. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

Tabel 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	signifikan	Nilai Probabilitas	Keterangan
<i>Responsiveness</i>	0,771	0,05	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 13 diketahui nilai signifikansi untuk variabel *Responsiveness* (X) adalah 0,771 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji glejser, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.5 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent (X) dan variabel dependent (Y) positif atau negative.

Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Betta	t	Sig
(Constant)	10.437	1,481		7.047	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,592	0,151	0,368	3.919	0,000

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 14 diketahui nilai Kepuasan Nasabah (a) sebesar 10,437, dan nilai *responsiveness* (b) sebesar 0,592, maka dibuat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 10,437 + 0,592X$$

21 samaan tersebut dapat dijelaskan bahwa, Koefisien Regresi tersebut bernilai positif (searah) dan dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Variabel Y adalah positif. Nilai konsistensi variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 10,437. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* adalah sebesar 0,592 menyatakan setiap penambahan 1% nilai *responsiveness*, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,592.

51 3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel independent (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Apabila nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis tidak diterima. Pengambilan keputusan lainnya dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

40 **Tabel 15 Hasil Uji t**

Variabel	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	t	Sig
(Constant)	10.437	1,481		7.047	0,000
Responsiveness	0,592	0,151	0,368	3.919	0,000

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari table 15 diketahui nilai signifikansi *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} 3,919 > t_{tabel} 1,987. Sehingga, ditarik kesimpulan bahwa secara parsial *Responsiveness* (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Responsiveness* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat berdasarkan pada nilai *R Square* atau R^2 .

Tabel 16 Hasil Uji R Square

Model	R	R Square
1	.368 ^a	.136

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari table 16 diketahui nilai dari R Square sebesar 0,136. Dimana nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 13,6% sedangkan 86,4% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

3.7 Pembahasan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel *Responsiveness* sebesar 3.919 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987 membuktikan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Karena *Responsiveness* merupakan bagian dari kualitas layanan, dimana *responsiveness* merupakan kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dengan sikap dan cara karyawan dalam berkomunikasi dengan menunjukkan empati dan rasa hormat, tanggap terhadap

keluhan nasabah dengan memberikan informasi yang tepat dan solusi dari karyawan untuk nasabah, serta cepat dan tanggap menyelesaikan masalah yang di alami nasabah baik melalui telepon, email, media sosial, maupun tatap muka. Maka apabila terjadi peningkatan kualitas layanan *responsiveness* maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asyfiya & Fariza (2024) menyatakan bahwa *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Samsir (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian terdahulu lain yang dilakukan oleh Hartoto (2022), Penelitian ini menemukan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, artinya nasabah bank syariah yang merasa mendapatkan layanan cepat dan tanggap akan merasa puas dengan layanan bank syariah tersebut. Pada penelitian terdahulu yang juga dilakukan oleh Monica & Marlius (2023), temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuas⁶⁸ nasabah bank. Dimana dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness*, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh dalam kepuasan nasabah, apabila karyawan tanggap dalam melayani nasabah maka akan timbul kepuasan yang dirasakan nasabah.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis terdapat pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda, dan disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari Hasil pengujian regresi linier ketika variabel *responsiveness* (daya tanggap) karyawan mengalami peningkatan maka variabel kepuasan nasabah juga meningkat. Karena daya tanggap melibatkan kesediaan dalam memberikan bantuan kepada nasabah berupa informasi yang tepat, ketanggapan karyawan terhadap keluhan dengan memberikan informasi dan solusi, serta tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah baik yang melalui telpon, email, dan media sosial serta masalah. Interaksi tersebut membuat nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan ketika pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek *responsiveness* maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

4.2 Keterbatasan

- 1) Bank Syariah Indonesia memiliki kebijakan yang ketat terkait dengan akses data dan informasi internal. Hal ini membuat peneliti sulit untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian.
- 2) Sulitnya untuk mendapatkan data yang spesifik atau mengakses informasi yang bersifat sensitif, karena bank BSI harus menjaga kerahasiaan dan privasi informasi nasabah serta data internal.
- 3) Untuk mendapatkan izin dari pihak bank BSI harus melewati prosedur yang rumit, dan ini dapat memperlambat atau bahkan menghambat kemajuan penelitian.

4.1 Saran

- 1) Dari hasil perhitungan variabel *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh yang rendah terhadap variabel kepuasan nasabah dengan nilai 13,6% dan sebanyak 86,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- 2) *Responsiveness* dapat dianggap sebagai aspek penting dalam kualitas pelayanan meskipun memiliki pengaruh yang rendah. Oleh karena itu, bank tidak boleh mengabaikannya dan diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari variabel *responsiveness* yang diberikan karyawan karena dapat menentukan keberhasilan bank dalam memenuhi keinginan nasabah.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, seperti *Security and Safety*. Sedangkan untuk variabel dependen dapat diganti dengan loyalitas nasabah dalam penelitian.

Ayu Puspita Sari_2011102431526_Pengaruh Responsiveness (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	ojs.serambimekkah.ac.id Internet Source	1%
6	repo.stiemuhcilacap.ac.id Internet Source	1%
7	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal-ibik57.ac.id Internet Source	1%

repository.ar-raniry.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Politeknik Negeri Jakarta Student Paper	1 %
12	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
14	dspace.uii.ac.id Internet Source	1 %
15	jurnal.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<1 %
17	ejournalfakultasteknikunibos.id Internet Source	<1 %
18	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
19	Hanifah Rosanah, Muhammad Lisman. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP	<1 %

KEPUASAN NASABAH", JURNAL ISLAMIKA, 2023

Publication

20 Submitted to Sriwijaya University <1 %
Student Paper

21 digilib.iain-jember.ac.id <1 %
Internet Source

22 Submitted to Bellevue Public School <1 %
Student Paper

23 Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf
Tangerang <1 %
Student Paper

24 eprints.uny.ac.id <1 %
Internet Source

25 pt.scribd.com <1 %
Internet Source

26 repository.trisakti.ac.id <1 %
Internet Source

27 repository.upbatam.ac.id <1 %
Internet Source

28 123dok.com <1 %
Internet Source

29 e-campus.iainbukittinggi.ac.id <1 %
Internet Source

jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id

30

Internet Source

<1 %

31

repository-feb.unpak.ac.id

Internet Source

<1 %

32

Margaretha Arista, Arief Sadjiarto, Tri Nugroho B. Santoso. "Pengaruh Motivasi Belajar dan Teman Sebaya terhadap Kemandirian Belajar Pelajaran Ekonomi pada Pembelajaran Daring di Masa Pandemi", Jurnal Basicedu, 2022

Publication

<1 %

33

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1 %

34

eprints.undip.ac.id

Internet Source

<1 %

35

Nur Fadilla, Fika Aryani. "Pengaruh Free Cash Flow dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Kebijakan Utang Pada Perusahaan Sektor Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Kategori LQ 45 Tahun 2013 – 2017", Neraca : Jurnal Akuntansi Terapan, 2020

Publication

<1 %

36

ejournal.stei.ac.id

Internet Source

<1 %

37

repository.usd.ac.id

Internet Source

<1 %

38	Hendri Dunan, Adean Saputra. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Emas Karunia Jaya", Jurnal EMT KITA, 2024 Publication	<1 %
39	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
40	ejournal.stmb-multismart.ac.id Internet Source	<1 %
41	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
42	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
43	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
44	ejurnal.stie-trianandra.ac.id Internet Source	<1 %
45	pdffox.com Internet Source	<1 %
46	www.msn.com Internet Source	<1 %
47	Ni Komang Pani Yudiadari, Made Dian Putri Agustina. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah	<1 %

Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta
Desa Tangkup Kabupaten Karangasem",
Widya Amrita, 2021

Publication

48

Sutrisno Sutrisno. "Risiko dan kinerja Bank Perkreditan Rakyat: Studi perbandingan antara BPR Syariah dengan Konvensional di Indonesia", INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 2018

Publication

<1 %

49

jurnal.polgan.ac.id

Internet Source

<1 %

50

repository.uiad.ac.id

Internet Source

<1 %

51

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

52

adoc.pub

Internet Source

<1 %

53

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

<1 %

54

www.researchgate.net

Internet Source

<1 %

55

Rusli Nugraha, Eva Marsusanti, Andi Riyanto. "Pelatihan dan Motivasi Kerja Berkelanjutan: Impak Terhadap Kinerja Karyawan Industri Manufaktur", Swabumi, 2022

<1 %

56	anzdoc.com Internet Source	<1 %
57	core.ac.uk Internet Source	<1 %
58	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
59	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
60	journal.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
61	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
63	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
64	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
65	Lati Sari dewi, Asep Saeful Falah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KANTOR POS CABANG CIAWI TASIKMALAYA)", JURNAL EKONOMI PERJUANGAN, 2022 Publication	<1 %

66	aimos.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
67	amoebapro.blogspot.com Internet Source	<1 %
68	ejournal.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
69	erepo.unud.ac.id Internet Source	<1 %
70	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
71	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
72	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
73	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
74	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
75	Hendra Rahmat Pratama, Elmira Febri Damayanti. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP PEMILIHAN KARIR SEBAGAI CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS OF INDONESIA", Jurnal Akuntansi AKTIVA, 2020	<1 %

76

Riki Fitrianto, Devi Yasmin. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Melawi", Jurnal Produktivitas, 2021

Publication

<1 %

77

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

78

Eko Riswanto, Ramly Ramly, Rizal Rizal. "HUBUNGAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DENGAN KINERJA GURU di SMP Se-KECAMATAN PULAU PULAU TOMIA KABUPATEN WAKATOBI", Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi, 2020

Publication

<1 %

79

repo.unand.ac.id

Internet Source

<1 %

80

repository.stiesia.ac.id

Internet Source

<1 %

81

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off