

PENGARUH DISIPLIN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG PALU

Nurul Maqfirah¹, Yoberth Kornelius², Risnawati³, Pricyilia Chintya Dewi⁴
nmagfirah554@gmail.com¹
Universitas Tadulako

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan disiplin kerja pegawai bank dengan kepuasan nasabah Bank BRI kantor cabang Palu. Metode analisis kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 30 nasabah Bank BRI kantor cabang Palu. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja pegawai bank dengan tingkat kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi positif signifikan pada tingkat signifikansi 0,01. Temuan ini menyoroti pentingnya disiplin kerja dalam meningkatkan kepuasan nasabah di industri perbankan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya manajemen bank untuk terus memperhatikan dan meningkatkan tingkat disiplin kerja pegawai sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan posisi bank dalam persaingan pasar yang ketat.

Kata Kunci: Bank BRI, Manajemen bank, Strategi peningkatan kepuasan.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan bank merupakan entitas yang memainkan peran sentral dalam sistem keuangan suatu negara. Bank bertindak sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana (nasabah atau deposito) dan pihak yang membutuhkan dana (peminjam atau debitur). (Alvionita, 2022) Fungsi utama bank meliputi pengumpulan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, serta memberikan kredit dan fasilitas keuangan lainnya kepada individu, perusahaan, dan pemerintah (Irfani, 2020). Selain itu, bank juga menawarkan berbagai layanan seperti transfer dana, penjaminan, investasi, dan pengelolaan aset. Lembaga keuangan bank memiliki peran penting dalam menggerakkan ekonomi dengan menyediakan modal bagi investasi dan konsumsi, serta memfasilitasi transaksi keuangan yang aman dan efisien bagi masyarakat dan pelaku usaha. Di samping itu, bank juga tunduk pada regulasi dan pengawasan yang ketat untuk memastikan keamanan dan kestabilan sistem keuangan serta perlindungan terhadap kepentingan nasabah.

Bank merupakan institusi keuangan yang memegang peranan signifikan dalam struktur ekonomi suatu negara. Tugas utamanya adalah menghimpun dana dari individu atau lembaga yang memiliki kelebihan dana, lalu menyalurkannya kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk berbagai keperluan seperti investasi, konsumsi, atau modal usaha (Aprian et al., 2021). Selain itu, bank juga menawarkan beragam layanan keuangan seperti pembukaan rekening, pemberian kredit, manajemen investasi, dan transaksi finansial lainnya. Dalam era digital, bank telah mengembangkan layanan perbankan online yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui internet atau aplikasi mobile (Efendi et al., 2021). Di samping itu, bank memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dengan mengelola risiko dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan yang berlaku (Rachmadi, 2024). Dengan demikian, bank memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Fungsi bank sangat beragam dan memiliki peranan yang penting dalam perekonomian sebuah negara (Azzahra et al., 2021). Pertama-tama, bank berperan sebagai

lembaga intermediasi keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyediakan dana tersebut kepada pihak lain yang membutuhkan, seperti perusahaan atau individu, melalui pemberian pinjaman. Selain itu, bank juga memfasilitasi proses pembayaran dengan menyediakan berbagai produk dan layanan seperti rekening giro, kartu kredit, dan transfer antarbank, yang memudahkan individu dan bisnis dalam melakukan transaksi keuangan (Nurdiansari et al., 2021). Selanjutnya, bank juga berperan sebagai lembaga penyimpanan nilai, di mana masyarakat dapat menyimpan dan mengakses dana mereka dengan aman dan nyaman. Selain itu, bank juga memainkan peranan penting dalam menciptakan uang melalui proses penciptaan uang kredit, yang membantu dalam meningkatkan likuiditas dan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Terakhir, bank juga berperan sebagai lembaga penyalur dana untuk investasi, baik dalam bentuk pembiayaan proyek-proyek infrastruktur maupun dalam bentuk investasi keuangan lainnya, yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi jangka panjang. Dengan berbagai fungsi tersebut, bank menjadi salah satu pilar utama dalam sistem keuangan sebuah negara dan memainkan peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan Masyarakat (Azzahra et al., 2021).

Bank BRI, yang merupakan singkatan dari Bank Rakyat Indonesia, adalah salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1895. Fokus utamanya adalah memberikan layanan perbankan kepada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta masyarakat di daerah pedesaan (Abdul Kadir, 2018). Sebagai bank milik pemerintah, Bank BRI memiliki jaringan yang luas dengan ribuan kantor cabang dan unit layanan di seluruh penjuru Indonesia. Bank ini dikenal karena terus berinovasi dalam layanan perbankan, termasuk pengembangan teknologi untuk memudahkan akses perbankan, seperti aplikasi perbankan yang ramah pengguna (Nugraha & Bayunitri, 2020). Selain itu, Bank BRI juga aktif dalam mendukung program pemerintah untuk pengembangan UMKM dengan menyediakan program pembiayaan dan pelatihan. Melalui komitmennya dalam memajukan sektor UMKM dan memberikan layanan perbankan yang inklusif, Bank BRI tetap menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi Indonesia.

Salah satu faktor yang sangat penting dalam kesuksesan Bank BRI adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang baik menjadi kunci dalam menjaga kualitas layanan, mengembangkan inovasi produk, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan sebelumnya (Asrul & Adda, 2021). Faktor kinerja ini mencakup berbagai aspek, seperti keahlian dalam pelayanan pelanggan, kemampuan dalam teknologi informasi dan komunikasi, serta integritas dan etika kerja yang tinggi. Bank BRI berkomitmen untuk terus meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan SDM-nya melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan karir, serta memastikan adanya lingkungan kerja yang kondusif dan berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan. Dengan SDM yang unggul, Bank BRI mampu memperkuat posisinya sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia dan terus berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Faktor disiplin kerja merupakan salah satu aspek kunci yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan di Bank BRI maupun di institusi keuangan lainnya. Disiplin kerja mencakup berbagai hal, mulai dari kepatuhan terhadap aturan dan prosedur internal, ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap tugas, hingga sikap profesional dalam berinteraksi dengan klien dan rekan kerja (Asrul & Adda, 2021). Bank BRI sangat memperhatikan faktor disiplin kerja ini karena dampaknya langsung terasa dalam efisiensi operasional, pelayanan pelanggan yang baik, dan citra perusahaan secara keseluruhan.

Bank BRI biasanya menerapkan berbagai program dan kebijakan untuk meningkatkan disiplin kerja, seperti pelatihan dan pembinaan karyawan, pengawasan ketat terhadap pelaksanaan tugas, serta insentif atau sanksi yang diberikan berdasarkan tingkat kepatuhan dan kinerja individu. Dengan memperkuat faktor disiplin kerja, Bank BRI dapat lebih baik dalam mencapai tujuan bisnisnya dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia.

Penelitian Nabila & Mardianti, (2022) mengatakan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan disiplin kerja yang tinggi cenderung menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Hal ini mencakup respons cepat terhadap pertanyaan dan keluhan, penyelesaian transaksi dengan lancar, dan pengelolaan akun yang akurat. Penelitian Rahayu & Dahlia, (2023) dan penelitian Nancy et al., (2020) juga mengatakan bahwa disiplin kerja memengaruhi kepuasan kerja. Artinya jika kepuasan kerja tinggi maka akan membuat karyawan senang untuk bekerja. Dengan begitu dampaknya adalah kepada konsumen atau nasabah. Konsumen atau nasabah merasa dilayani dengan maksimal, sehingga meningkatkan kepuasan bagi mereka.

Meneliti pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Palu merupakan langkah penting dalam memahami dinamika hubungan antara kinerja internal sebuah bank dengan persepsi dan kepuasan nasabah. Kantor Cabang Palu, sebagai representasi dari Bank BRI di wilayah tersebut, memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan nasabah di daerah tersebut. Dengan memahami bagaimana tingkat disiplin kerja di kantor cabang ini memengaruhi kepuasan nasabah, bank dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau diperkuat dalam operasional sehari-hari. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu dalam pelayanan, kualitas interaksi dengan nasabah, dan akurasi dalam penyelesaian transaksi adalah hal-hal yang mungkin dipengaruhi oleh tingkat disiplin kerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Bank BRI Kantor Cabang Palu untuk mengoptimalkan pelayanan mereka, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperkuat posisi bank di pasar lokal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagi pengembangan program pelatihan dan pembinaan karyawan untuk meningkatkan disiplin kerja dan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ingin mengukur sejauh mana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan para nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palu.

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi seluruh nasabah Bank BRI KC Palu mencakup beragam individu dari berbagai latar belakang dan kebutuhan perbankan. Dalam mencoba memahami tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh, penting untuk memperoleh wawasan yang representatif dari berbagai segmen nasabah. Dalam konteks ini, metode purposive sampling dapat digunakan untuk memilih sampel yang secara sengaja dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini, menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 nasabah. Dengan demikian, penggunaan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 30 nasabah diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan kebutuhan nasabah Bank BRI serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

B. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer, yang diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank BRI KC Palu. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan informasi langsung dari responden mengenai persepsi,

pengalaman, dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bank (Sandu Siyoto & Sodik, 2015). Pertanyaan dalam kuesioner mencakup berbagai aspek seperti kualitas layanan, kecepatan transaksi, kemudahan akses, dan kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner ini dikembangkan dengan cermat untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepuasan nasabah Bank BRI KC Palu. Setelah kuesioner disebar, data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan tren yang relevan dalam persepsi nasabah. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI KC Palu dan rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa depan.

C. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Dalam analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode regresi sederhana, langkah-langkah yang diambil akan terfokus pada hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sekaran & Roger Bougie, 2017). Pertama-tama, data yang telah terkumpul dari sampel nasabah Bank BRI KC Palu akan dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik yang sesuai. Selanjutnya, variabel independen, misalnya tingkat disiplin kerja karyawan bank, akan dipilih dan dihubungkan dengan variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan nasabah. Analisis regresi sederhana kemudian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Proses ini melibatkan perhitungan koefisien regresi, intercept, serta uji signifikansi untuk masing-masing variabel. Hasil dari analisis regresi akan memberikan informasi tentang arah dan kekuatan hubungan antara disiplin kerja dengan kepuasan nasabah. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik atau tidak. Hal ini dapat dilakukan dengan menguji hipotesis nol bahwa koefisien regresi sama dengan nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis akan membantu dalam menarik kesimpulan apakah disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KC Palu atau tidak. Dengan demikian, metode analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan regresi sederhana akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara disiplin kerja karyawan bank dan kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah alat yang berguna dalam mengumpulkan pendeskripsian data agar dapat menganalisis dan menggambarkannya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Sugiyono, 2014). Data penelitian dianggap baik jika nilai rata-rata berada di atas nilai minimum, dan nilai standar deviasi mendekati nilai mean. Berikut ini hasil statistik deskriptif pada penelitian:

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Kepuasan Nasabah	30	3.57	.719	1.182	5
Disiplin kerja	30	3.636	.605	2	4.455

Sumber: STATA 17

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari data yang diberikan, dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KC Palu adalah sebesar 3.57, dengan standar deviasi sebesar 0.719. Ini menunjukkan bahwa secara umum, nasabah memberikan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh bank, dengan variasi

persepsi antar-nasabah yang relatif kecil. Rentang nilai kepuasan nasabah berkisar dari 1.182 hingga 5, menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kepuasan antar-nasabah, namun mayoritas nasabah memberikan penilaian positif terhadap pelayanan Bank BRI KC Palu.

Sementara itu, untuk variabel disiplin kerja karyawan bank, rata-rata nilai adalah 3.636, dengan standar deviasi sebesar 0.605. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, karyawan bank di Bank BRI KC Palu memiliki tingkat disiplin kerja yang cukup tinggi, dengan variasi dalam tingkat disiplin yang relatif kecil di antara karyawan. Rentang nilai disiplin kerja berkisar dari 2 hingga 4.455, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menunjukkan tingkat disiplin yang konsisten dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Bank BRI KC Palu memiliki tingkat kepuasan nasabah yang relatif tinggi dan karyawan bank yang menunjukkan tingkat disiplin kerja yang cukup baik. Namun, masih diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami lebih dalam hubungan antara kedua variabel ini dan apakah ada korelasi yang signifikan antara tingkat disiplin kerja karyawan dan kepuasan nasabah.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja karyawan bank dengan kepuasan nasabah di Bank BRI. Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja adalah sebesar 1.07 dengan tingkat kesalahan standar sebesar 0.098.

Tabel 2. Regresi Linier Berganda

Kepuasan Nasabah	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
Disiplin Kerja	1.07	.098	10.95	0	.87	1.27	***
Constant	-.322	.36	-0.89	.38	-1.059	.416	
Mean dependent var		3.570	SD dependent var			0.719	
R-squared		0.811	Number of obs			30	
F-test		119.830	Prob > F			0.000	
Akaike crit. (AIC)		18.407	Bayesian crit. (BIC)			21.210	

*** p<.01, ** p<.05, * p<.1

Hasil uji t menunjukkan bahwa t-value sebesar 10.95 dengan p-value sebesar 0, menandakan bahwa hubungan antara disiplin kerja dan kepuasan nasabah adalah signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0.01. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam tingkat disiplin kerja karyawan bank akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah sebesar 1.07. Selain itu, hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa konstanta memiliki nilai yang tidak signifikan dengan p-value sebesar 0.38. R-squared yang tinggi sebesar 0.811 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan variasi sebesar 81.1% dalam tingkat kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI, sehingga penting bagi manajemen bank untuk terus memperhatikan dan meningkatkan tingkat disiplin kerja karyawan guna mendukung peningkatan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Hasil ini sama seperti penelitian Nabila & Mardianti, (2022)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja karyawan Bank BRI KC Palu dengan tingkat kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan bank, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Koefisien regresi yang positif dan signifikan (1.07) menegaskan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam tingkat disiplin kerja akan menyebabkan peningkatan sebesar 1.07 dalam tingkat

kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan indikasi kuat bahwa faktor disiplin kerja memiliki pengaruh yang penting dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BRI KC Palu. Dengan demikian, manajemen Bank BRI KC Palu dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada pembinaan dan peningkatan disiplin kerja karyawan. Ini akan membantu bank untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah serta citra positif di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Laporan Keuangan Pada Pt. Bank Bri (Perseroan) Tbk. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Alvionita, S. (2022). Sistem Informasi Pengajuan Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukarame. *Ilmudata.Org*, 2(2), 1–13.
- Aprian, R., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2021). The Influence of Mobile Banking and Service Quality Toward Customers ' Saving Decision in Bank BRI Branch of Manna Pengaruh Mobile Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Cabang Manna. *Jurnal of Indonesia Management*, 174–179.
- Asrul, A., & Adda, H. W. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Radar Sulteng. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(3), 258–267. <https://doi.org/10.22487/jimut.v7i3.243>
- Azzahra, Salika, Ilmi, Z., & Wijaya, A. (2021). The Influence of Role Ambiguity, Job Stress and Leadership on Job Satisfaction and Employee Turnover at PT. Bank BRI Syariah Samarinda. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 6(1), 15–23. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2021.v06i01.003>
- Bambang Riono, S. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 375–386. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>
- Efendi, F., Siddiq, F., Sinaga, A., & Alam, A. P. (2021). Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 3(2), 10–23. <https://doi.org/10.51178/jecs.v3i2.270>
- Irfani, A. S. (2020). *Manajemen Keuangan dan Bisnis; Teori dan Aplikasi* (Bernadine (ed.)). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nabila, A. H., & Mardianti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 21–29.
- Nancy, A., Adda, H. W., & Murad, M. A. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(3), 320–329. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i3.163>
- Nugraha, R., & Bayunitri, B. I. (2020). The influence of internal control on fraud prevention (Case study at Bank BRI of Cimahi City). *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 2(3), 199–211. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v2i2.165>
- Nurdiansari, R., Susilawati, E., Sriwahyuni, A., & Paulina, E. (2021). Analysis of Financial Performance Before and During the Covid-19 Pandemic Era at PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) TBK. 2021, 129–137. <https://doi.org/10.11594/nstp.2021.1015>
- Rachmadi, E. (2024). Evaluasi Kinerja Keuangan: Pengaruh Profitabilitas terhadap Likuiditas Pada PT. Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(3), 1144–1155.
- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jesya*, 6(1), 370–386. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.925>
- Sandu Siyoto, & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

- Sekaran, U., & Roger Bougie. (2017). *Buku Metode Penelitian untuk Bisnis (Edisi 6)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian dan pengembangan untuk bidang pendidikan, manajemen, sosial, teknik : Research and development (Cet.3)*. Bandung: Alfabeta.