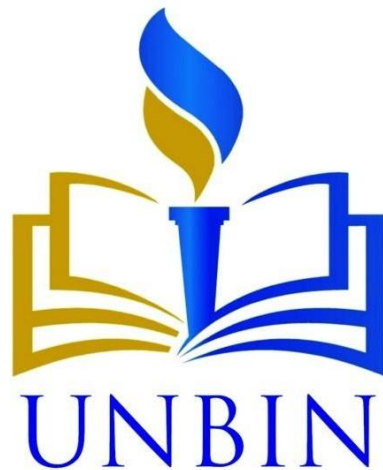


**PENGARUH LOYALITAS, MOTIVASI KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BANK XXX
CABANG BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



**FATHIAH HANA NUR AISYAH
NPM 19210155**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2025**

ABSTRAK

Industri perbankan merupakan sektor penting yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan operasional dan memberikan pelayanan kepada nasabah. Kinerja karyawan yang optimal menjadi kunci keberhasilan perusahaan, namun pada praktiknya, masih ditemukan permasalahan seperti rendahnya pencapaian target, kurangnya semangat kerja, serta ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh loyalitas, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank XXX Cabang Bogor. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei kepada 100 karyawan tetap. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang fokus pada peningkatan loyalitas, motivasi, dan kepuasan kerja untuk mencapai produktivitas maksimal.

Kata Kunci: Loyalitas, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Perbankan

ABSTRACT

The banking industry is a vital sector that relies heavily on the quality of human resources to operate effectively and provide excellent service to customers. Optimal employee performance is crucial to organizational success; however, issues such as missed targets, low work enthusiasm, and dissatisfaction with the work environment are still prevalent. This study aims to analyze the influence of loyalty, work motivation, and job satisfaction on employee performance at Bank XXX Bogor Branch. A quantitative research method was used, employing a survey of 100 permanent employees. Data analysis was conducted using validity and reliability testing, multiple linear regression, and determination coefficient analysis. The results reveal that all three independent variables have a positive and significant impact on employee performance, both individually and simultaneously. The findings highlight the importance of human resource management strategies focused on improving loyalty, motivation, and job satisfaction to enhance overall productivity.

Keywords: Loyalty, Work Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance, Banking

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fathiah Hana Nur Aisyah
NPM : 19210155
**Judul : Pengaruh Loyalitas, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan Bank XXX Cabang Bogor**

Disetujui:
Dosen Pembimbing

(Wartoyo Hadi, S.E, M.M)

Tim Penguji:

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

(Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M)

(Dahlia, S.E, M.M)

Mengetahui:

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan izin-Nya sehingga penulisan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Loyalitas, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank XXX Cabang Bogor”** dapat diselesaikan oleh peneliti. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterimakasih kepada:

1. Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M selaku rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Wartoyo Hadi, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luangnya, saran, dan bimbingan pengarahan dengan penuh

kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak/Ibu dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada peneliti.
6. Kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti kepada peneliti serta menguatkan peneliti dalam doa-doanya.
7. Sahabat terkasih yaitu Arfian Rizki Wicaksono, S.T yang selalu setia membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2021 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia atas kebersamaannya.
9. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Fathiah Hana Nur Aisyah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi peneliti sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan masa yang akan datang.

Bogor, Mei 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
B. Kinerja karyawan	16
C. Loyalitas	18
D. Motivasi kerja.....	20
E. Kepuasan kerja	21
F. Penelitian Terdahulu	22

G. Kerangka Pemikiran	25
H. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Objek Penelitian	34
C. Variabel dan Pengukuran	36
D. Populasi dan Sampel	38
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Uji Instrumen.....	42
I. Uji Asumsi Klasik	45
J. Analisis Deskriptif.....	49
K. Analisis Koefisien Korelasi.....	50
L. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
M. Uji Hipotesis.....	52
N. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Tinjauan Umum Perusahaan	57
B. Profil Responden	59
C. Analisa Data	63
D. Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98

A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Pra-Survei Kinerja Karyawan Bank XXX Cabang Bogor	3
Tabel 2 Pra-Survei Loyalitas Karyawan	4
Tabel 3 Pra-Survei Motivasi Kerja Karyawan	5
Tabel 4 Pra-Survei Kepuasan Kerja	7
Tabel 5 Faktor Kinerja Karyawan	17
Tabel 6 Indikator Kinerja Karyawan.....	18
Tabel 7 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 8 Waktu Penelitian	35
Tabel 9 Operasional Variabel	36
Tabel 10 Kriteria Penilaian dalam Skala Ordinal	38
Tabel 11 Komposisi Karyawan Tetap Bank XXX Cabang Bogor	39
Tabel 12 Tingkat Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	44
Tabel 13 Kriteria Skor Jawaban Responden	50
Tabel 14 Nilai Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 15 Tingkat Kekuatan Hubungan	56
Tabel 16 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 17 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 18 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 19 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel 20 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
Tabel 21 Hasil Uji Validitas Loyalitas (LY)	63
Tabel 22 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja (MK).....	64
Tabel 23 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (KJ)	65
Tabel 24 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (KK)	66

Tabel 25 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (LY)	68
Tabel 26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (LY)	75
Tabel 28 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja (MK)	77
Tabel 29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (KJ)	78
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (KK) ..	79
Tabel 31 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	81
Tabel 32 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 33 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	84
Tabel 34 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	87
Tabel 35 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Target Bank XXX Cabang Bogor (dalam Triliun)	2
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan	59
Gambar 4 Grafik Uji Normalitas	70
Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Gambar 6 Linearitas Keseluruhan Variabel	74