

## **Pengaruh Kualitas Layanan, Motivasi Kerja Dan Inovasi Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Kur Mikro Di Bri Unit Mejoyo Surabaya**

**Ketut Witara, Dodit Cahyo Nugroho, Wiranda Yurdan Adi Putra**  
STIE Mahardhika Surabaya

### **Abstract**

*This research aims to determine the level of customer satisfaction for Micro KUR at Bank BRI Unit Mejoyo Surabaya. In this case the level of satisfaction is measured using service quality indicators including Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, Work Motivation and Innovation. The method used in this research is quantitative. With the aim of realizing better services by helping MSME businesses develop by channeling Micro KUR loans. The test equipment used is the reliability test and validity test, the results of the data test show valid and reliable data. The results of the research are Service Quality (X1) and Work Motivation (X2) simultaneously have a significant and partially significant effect on Work Innovation (Z). Service Quality (X1) and Work Motivation (X2) simultaneously have a significant effect and partially have no significant effect on Customer Satisfaction (Y). Job Innovation (Z) simultaneously and partially has a significant effect on Customer Satisfaction (Y). Service Quality (X1) through Work Innovation (Z) simultaneously, partially, and Sobel test has a significant effect on Customer Satisfaction (Y). Work Motivation (X2) through Work Innovation (Z) simultaneously has a significant effect, while partially and sobel test has no significant effect on Customer Satisfaction (Y).*

*Keywords: Service Quality, Motivation, Innovation and Customer Satisfaction*

Copyright (c) 2023 Ketut Witara

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [ketutwitara@stiemahardhika.ac.id](mailto:ketutwitara@stiemahardhika.ac.id)

### **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara yang tingkat perekonomiannya sedang berkembang. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan perbankan yang didirikan, baik bank BUMN maupun bank bank swasta. Persaingan pada industri perbankan semakin meningkat baik pada hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi oleh dunia perbankan. Untuk mempertahankan pasar, setiap bank menawarkan produk dan pelayanan yang handal dan hampir semua kegiatannya tidak berbeda. Karena hal tersebut, agar suatu bank dapat tampil beda dan memenangkan persaingan, bank harus memiliki layanan yang baik dari yang lain.

Menurut Kotler (2016:67) kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*excepted service*). Dengan demikian layanan yang diberikan sebuah bank sangat tergantung kepada kualitas layanan yang diberikannya. Agar mempertahankan kinerja serta tingkat kepuasan dalam memenuhi harapan nasabah.

Motivasi kerja menurut McClelland yang diterjemahkan Suwanto (2020:161) adalah “seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas, dan jangka waktu tertentu. Pekerja melakukan peningkatan kinerja dengan harapan kompensasi sebagai pemenuhan keperluannya. Sedangkan kinerja perusahaan terwujud karena kumpulan kinerja dari semua karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian, kebijakan dalam perusahaan sangat diperlukan guna meningkatkan motivasi dan inovasi kerja.

Dengan adanya inovasi kerja, maka terwujud sebuah ide baru untuk menciptakan sebuah peluang perusahaan baik dari segi keuntungan maupun risiko kegagalan. Selain itu inovasi sangat berguna sebagai peningkatan produktivitas dan kerja sama tim. Motivasi dan inovasi yang telah dihasilkan oleh karyawan akan menimbulkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting, dikarenakan bank adalah perusahaan jasa yang kegiatan usahanya ditentukan oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Orientasi kepada nasabah berarti menuju pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah nantinya akan berdampak profit bagi bank.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Riset dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, populasinya berjumlah 103 nasabah, maka penelitian ini merupakan penelitian sampel. Dengan berbagai pertimbangan, penelitian ini mengambil 30% (Sugiyono, 2017) dari keseluruhan populasi yang berjumlah 103 nasabah. Maka yang digunakan berjumlah 31 subyek.

Teknik analisa data menggunakan software SPSS .

Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, antara lain: uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji variabel dominan, dan uji hipotesis (uji parsial dan uji simultan).

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

- **Kualitas Layanan (X1)**

Kualitas layanan dalam penelitian ini yaitu sebagai variabel bebas. Kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Ada lima indikator kualitas layanan (X1) yaitu :

1. Tangible (X1.1)

Tangible atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Reliability (X1.2)

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Responsiveness (X1.3)

Responsiveness atau tanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (X1.4)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

5. Emphaty (X1.5)

Emphaty atau empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

• **Motivasi kerja (X2)**

Motivasi kerja dalam penelitian ini yaitu dorongan dari dalam diri karyawan untuk mencapai tujuan tertentu. Ada lima indikator dalam motivasi yaitu :

1. Tanggung jawab (X2.1)

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

2. Prestasi Kerja (X2.2)

Melakukan sesuatu atau pekerjaan dengan sebaik-baiiknya.

3. Peluang untuk maju (X2.3)

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan.

4. Pengakuan atas kinerja (X2.4)

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

5. Pekerjaan yang menantang (X2.5)

Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan dibidangnya.

• **Inovasi kerja (Z)**

Proses mengambil gagasan yang kreatif dan mengubahnya menjadi produk, jasa atau metode operasi yang bermanfaat. Ada tiga indikator dalam inovasi yaitu :

1. Kualitas Produk (Z.1)

Kemampuan suatu priduk mampu melakukan fungsi-fungsi seperti keandalan, daya tahan, dan ketelitian yang memuaskan.

2. Varian Produk (Z.2)

Varian produk merupakan varian yang mampu memberikan rasa kompetitif karena membuat terjadinya perbedaan antara produk satu dengan yang lainnya.

3. Gaya dan Desain Produk (Z.3)

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka bila menggunakan dengan produk atau merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

4. Harga (Y.4)

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (Path Analysis) untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan tujuan menjelaskan pengaruh langsung atau tidak langsung antara variabel eksogen dan endogen.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisa dan memastikan apakah ada pengaruh kualitas layanan, motivasi kerja dan inovasi kerja terhadap kepuasan .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas responden dalam penelitian ini merupakan identitas nasabah dari perusahaan BRI Unit Mejoyo Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti mengkategorikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir nasabah BRI Unit Mejoyo.

Identitas responden BRI Unit Mejoyo Surabaya berdasarkan klasifikasi usia yaitu usia kurang dari 20 tahun berjumlah 3 nasabah dengan persentase 9.7%. Usia 21-25 tahun berjumlah 14 nasabah dengan persentase 45.2%. Usia 26-30 tahun berjumlah 12 nasabah dengan persentase 38.7%. Usia 31-40 tahun berjumlah 1 nasabah dengan persentase 3.2%. Dan usia lebih dari 40 tahun berjumlah 1 nasabah dengan persentase 3.2%.

Deskripsi variabel penelitian menunjukkan hasil dari jawaban responden terhadap setiap indikator variabel penelitian. Hasil dari jawaban responden dapat dihitung berdasarkan frekuensi, rata-rata setiap indikator, serta kategori rata-rata indikator variabel. Berikut adalah rumus interval kelas untuk mengklasifikasikan hasil jawaban responden.

$$\text{Interval Kelas} = \frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{\text{Jumlah Kelas}}$$

- Berikut adalah Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1)

Tabel 1

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )									
No.	Indikator	Nilai					Mean	Kriteria	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	X1.1	0	3	2	7	19	4.35	SS	Sangat Tinggi
		0%	9.7%	6.5%	22.6%	61.3%			
2	X1.2	0	1	0	13	17	4.48	SS	Sangat Tinggi
		0%	3.2%	0%	41.9%	54.8%			
3	X1.3	0	1	5	12	13	4.19	S	Tinggi
		0%	3.2%	16.1%	38.7%	41.9%			
4	X1.4	0	0	7	12	12	4.16	S	Tinggi
		0%	0%	22.6%	38.7%	38.7%			
5	X1.5	0	0	6	15	10	4.13	S	Tinggi
		0%	0%	19.4%	48.4%	32.3%			
6	X1.6	0	1	6	13	11	4.10	S	Tinggi
		0%	3.2%	19.4%	41.9%	35.5%			
7	X1.7	0	2	5	14	10	4.03	S	Tinggi
		0%	6.5%	16.1%	45.2%	32.3%			
8	X1.8	0	2	5	9	15	4.19	S	Tinggi
		0%	6.5%	16.1%	29.0%	48.4%			
9	X1.9	0	2	5	15	9	4	S	Tinggi
		0%	6.5%	16.1%	48.4%	29.0%			
10	X1.10	0	1	4	12	14	4.26	SS	Sangat Tinggi
		0%	3.2%	12.9%	38.7%	45.2%			
11	X1.11	0	1	5	14	11	4.13	S	Tinggi
		0%	3.2%	16.1%	45.2%	35.5%			
12	X1.12	0	0	6	10	15	4.29	SS	Sangat Tinggi
		0%	0%	19.4%	32.3%	48.4%			
13	X1.13	0	1	1	17	12	4.29	SS	Sangat Tinggi
		0%	3.2%	3.2%	54.8%	38.7%			
14	X1.14	0	0	6	14	11	4.16	S	Tinggi
		0%	0%	19.4%	45.2%	35.5%			
15	X1.15	0	3	6	12	10	3.94	S	Tinggi
		0%	9.7%	19.4%	38.7%	32.3%			
<b>Total Nilai Jawaban Variabel</b>							62.7		
<b>Rata-Rata Nilai Jawaban Variabel</b>							4.18	S	Tinggi

Sumber : Data diolah peneliti

Dari data tabel diatas, variabel kualitas layanan (X1) termasuk dalam klasifikasi kategori tinggi dengan nilai rata rata variabel 4.18. Rata-rata nilai tertinggi terdapat

terdapat pada indikator X1.2 dengan rata-rata nilai sebesar 4.48 sedangkan rata-rata nilai terendah terdapat pada indikator X1.15 dengan rata-rata nilai sebesar 3.94,

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X2)

Tabel 2

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>)

No.	Indikator	Nilai					Mean	Kriteria	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	X2.1	0	2	3	11	15	4.26	SS	Sangat Tinggi
		0%	6.5%	9.7%	35.5%	48.4%			
2	X2.2	0	0	1	15	15	4.45	SS	Sangat Tinggi
		0%	0%	3.2%	48.4%	48.4%			
3	X2.3	0	1	3	12	15	4.32	SS	Sangat Tinggi
		0%	3.2%	9.7%	38.7%	48.4%			
4	X2.4	0	2	5	12	12	4.10	S	Tinggi
		0%	6.5%	16.1%	38.7%	38.7%			
5	X2.5	0	0	3	15	13	4.32	SS	Sangat Tinggi
		0%	0%	9.7%	48.4%	41.9%			
6	X2.6	0	3	2	13	13	4.16	S	Tinggi
		0%	9.7%	6.5%	41.9%	41.9%			
7	X2.7	0	2	9	14	6	3.77	S	Tinggi
		0%	6.5%	29.0%	45.2%	19.4%			
8	X2.8	0	4	6	9	12	3.94	S	Tinggi
		0%	12.9%	19.4%	29.0%	38.7%			
9	X2.9	0	1	7	17	6	3.90	S	Tinggi
		0%	3.2%	22.6%	54.8%	19.4%			
10	X2.10	0	5	6	11	9	3.77	S	Tinggi
		0%	16.1%	19.4%	35.5%	29.0%			
<b>Total Nilai Jawaban Variabel</b>						40.99			
<b>Rata-rata Nilai Jawaban Variabel</b>						4.099	S	Tinggi	

Dari data tabel diatas, variabel motivasi kerja (X2) termasuk dalam klasifikasi kategori tinggi dengan rata-rata nilai variabel 4.099. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada indikator X2.2 dengan rata-rata nilai sebesar 4,45. Sedangkan rata-rata nilai terendah terdapat pada indikator X2.7 dan X2.10 dengan rata-rata nilai sebesar 3.77

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Inovasi Kerja (Z) sebagai berikut :

Tabel 3

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Inovasi Kerja (Z)

No.	Indikator	Nilai					Mean	Kriteria	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Z.1	0	1	2	11	17	4.42	SS	Sangat Tinggi
		0%	3.2%	6.5%	35.5%	54.8%			
2	Z.2	0	0	3	11	17	4.45	SS	Sangat Tinggi
		0%	0%	9.7%	35.5%	54.8%			
3	Z.3	0	3	3	11	14	4.16	S	Tinggi
		0%	9.7%	9.7%	35.5%	45.2%			
<b>Total Nilai Jawaban Variabel</b>						13.03			
<b>Rata-Rata Nilai Jawaban Variabel</b>						4.343	SS	Sangat Tinggi	

Dari data tabel 3 diatas, variabel inovasi kerja (Z) termasuk dalam klasifikasi kategori sangat tinggi dengan rata-rata nilai variabel 4.343. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada indikator Z.2 dengan rata-rata nilai sebesar 4,45. Sedangkan rata-rata nilai terendah terdapat pada indikator Z.3 dengan rata-rata nilai sebesar 4.16.

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas menggunakan SPSS menunjukkan seluruh instrument penelitian pada setiap variabel telah memenuhi syarat validitas, yaitu  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,3550). Oleh sebab itu, indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini.

Sedangkan uji reliabilitas ini menggunakan SPSS diperoleh hasil nilai Cronbach Alpha perhitungan untuk variabel Kualitas Layanan 0,880, variabel Motivasi Kerja 0,831, variabel Inovasi Kerja 0,613, variabel Kepuasan Nasabah 0,731. Nilai reliabilitas ini menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alpha hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alpha standar yaitu nilai reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai 0-1, reliabilitas dianggap sudah cukup baik jika nilai Coefficient Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan tes dari One Kolmogorov Sminov (K-S) yang tersedia dalam program SPSS untuk menguji normalitas residual. Variabel dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $>$  0,05. Dan sebaliknya, apabila variabel  $<$  0,05 maka tidak terdistribusi normal.

Tabel 4 Uji Normalitas Inovasi Kerja

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.80409383
Most Extreme Differences	Absolute	.171
	Positive	.137
	Negative	-.171
Kolmogorov-Smirnov Z		.954
Asymp. Sig. (2-tailed)		.323

a. Test distribution is Normal.

b. *Dependent Variable* : Inovasi Kerja

Tabel diatas merupakan hasil uji normalitas dengan dua variabel independen yaitu variabel Kualitas Layanan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) dengan variabel dependen Inovasi Kerja (Z).

Dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov Sminov sebesar 0,954 dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,323. Dapat disimpulkan bahwa uji normalitas berkontribusi normal karena nilai signifikansi 0,323  $>$  0,05.

Tabel 5 Uji Normalitas Kepuasan Nasabah

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.000000
	Std. Deviation	3.27070264
Most Extreme Differences	Absolute	.141
	Positive	.079
	Negative	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.572

a. Test distribution is Normal.  
b. Dependent Variable : Kepuasan Nasabah

Dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov Sminov sebesar 0,783 dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,572. Sehingga dapat disimpulkan pula uji normalitas berkontribusi normal karena nilai signifikansi  $0,572 > 0,05$ .

**Analisis Jalur Path**

Analisis jalur path bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan tujuan menjelaskan pengaruh langsung atau tidak langsung antara variabel eksogen dan endogen. Analisis jalur yaitu perluasan dari analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Berikut merupakan analisis jalur pada penelitian ini, yaitu :

**Tabel 6**

Hasil Uji T Substruktural 1 Inovasi Kerja

Model	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig.
(Constant)	3,358		.002
1 Kualitas Layanan	2,082	2,04841	.047
Motivasi Kerja	4,175		.000

Sumber : Hasil Output SPSS 16

Berdasarkan analisis jalur path pada tabel diatas maka diperoleh pada variabel inovasi kerja koefisien determinasi R Square (R2) sebesar 0,703. Artinya persentase pengaruh kualitas layanan dan motivasi kerja terhadap inovasi kerja sebesar 70,3% dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Nilai R2 ini digunakan dalam perhitungan nilai e1 yang merupakan variabel inovasi kerja yang tidak dijelaskan oleh kualitas layanan dan motivasi kerja. berikut adalah perhitungan nilai e1.

$$e1 = \sqrt{(1 - R2)} = \sqrt{(1 - 0,703)} = \sqrt{0,297} = 0,54.$$

**Tabel 7**

Hasil Uji T Substruktural 2 Kepuasan Nasabah

Model	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig.
(Constant)	2,204		.036
1 Kualitas layanan	4,337	2,04523	.000
Motivasi Kerja	2,349		.026
Inovasi Kerja	2,175		.039

Sumber : Hasil Output SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji t variabel bebas kualitas layanan (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) berpengaruh signifikan secara parsial. Karena nilai signifikansi kualitas layanan dan motivasi kerja kurang dari 0,05 dan nilai t hitung > dari nilai t tabel.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Substruktural 2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.726	2.91107

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Motivasi Kerja, Inovasi Kerja

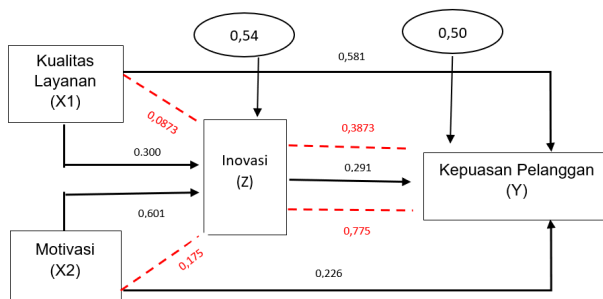
b. Dependent Variable, Kepuasan Nasabah

Analisis jalur path pada tabel diatas maka diperoleh pada variabel kepuasan nasabah koefisien determinasi R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,753. Artinya persentase pengaruh kualitas layanan, motivasi kerja, dan inovasi kerja, terhadap kepuasan nasabah sebesar 75,3% dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Berikut adalah perhitungan nilai e<sup>2</sup>.

$$e^2 = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,753)} = \sqrt{0,247} = 0,50$$

Berdasarkan persamaan linier 1 dan 2 maka dapat ditentukan model analisis jalur sebagai berikut :

Gambar 1 : Model Analisis Jalur



- Substruktural 1 →  $Z = b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$   
 $Z = 0,300 + 0,601 + 0,54$

- Substruktural 2 →  $Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e_2$   
 $Y = 0,581X_1 + 0,226X_2 + 0,291Z + 0,50$

**1. Pengujian Hipotesis 1**

Uji t pada variabel kualitas layanan (X1) berdasarkan data tabel 6 nilai t hitung sebesar 2,082. Nilai t hitung > t tabel, dan nilai probabilitas signifikansi  $\alpha < 0,05$  dapat dikatakan H1 diterima. Untuk menentukan t tabel, maka menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  dengan nilai 5%, yaitu :

$$= t (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= t (5\% / 2 ; 31-2-1)$$

$$= t (2,5\% ; 28) s$$

Sehingga dapat diperoleh nilai t tabel sebesar 2,04841.

Berdasarkan data tabel Nilai t hitung 2,082 > 2,048 nilai t tabel serta nilai probabilitas signifikansi 0,047 < 0,05.



Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap inovasi kerja karyawan BRI Unit Mejoyo Surabaya. Nilai persentase koefisien determinasi kualitas layanan (X1) terhadap inovasi kerja (Z) sebesar 70,3 % dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Sehingga secara parsial H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Z dan secara simultan H1 diterima karena X1 berpengaruh signifikan terhadap Z.

## 2. Pengujian Hipotesis 2

Uji t pada variabel motivasi kerja (X2) berdasarkan data tabel 6 nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,175. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan nilai probabilitas signifikansi  $\alpha < 0,05$  dapat dikatakan H2 diterima. Untuk menentukan  $t_{tabel}$ , maka menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  dengan nilai 5%, yaitu

$$\begin{aligned} &= t(\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= t(5\%/2 ; 31-2-1) \\ &= t(2,5\% ; 28) \end{aligned}$$

Sehingga dapat diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,04841. Berdasarkan data tabel Nilai  $t_{hitung}$  4,175  $>$  2,048 nilai  $t_{tabel}$  serta nilai probabilitas signifikansi 0,000  $>$  0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap inovasi kerja karyawan BRI Unit Mejoyo Surabaya. Nilai persentase koefisien determinasi motivasi kerja (X2) terhadap inovasi kerja (Z) sebesar 70,3% dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sehingga secara parsial H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Z dan secara simultan H2 diterima karena X2 berpengaruh signifikan terhadap Z.

## 3. Pengujian Hipotesis 3

Uji t pada variabel kualitas layanan (X1) berdasarkan data tabel 7 nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,337. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan nilai probabilitas signifikansi  $\alpha < 0,05$  dapat dikatakan H3 diterima. Untuk menentukan  $t_{tabel}$ , maka menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  dengan nilai 5%, yaitu

$$\begin{aligned} &= t(\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= t(5\%/2 ; 31-3-1) \\ &= t(2,5\% ; 27) \end{aligned}$$

Sehingga dapat diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,04523. Berdasarkan data tabel Nilai  $t_{hitung}$  4,337  $>$  2,045 nilai  $t_{tabel}$  serta nilai probabilitas signifikansi 0,000  $<$  0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mejoyo Surabaya. Nilai persentase koefisien determinasi kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 75,3% dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Sehingga secara parsial H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

## 4. Pengujian Hipotesis 4

Uji t pada variabel motivasi kerja (X2) berdasarkan data tabel 7 nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,349. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan nilai probabilitas signifikansi  $\alpha < 0,05$  dapat dikatakan H4 diterima. Untuk menentukan  $t_{tabel}$ , maka menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  dengan nilai 5%, yaitu

$$= t(\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= t(5\%/2 ; 31-3-1)$$

$$= t(2,5\% ; 27)$$

Sehingga dapat diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,04523. Berdasarkan data tabel Nilai  $t_{hitung}$  2,349 > 2,045 nilai  $t_{tabel}$  serta nilai probabilitas signifikansi  $0,026 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mejoyo Surabaya. Nilai persentase koefisien determinasi motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 75,3% dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Sehingga secara parsial  $H_4$  diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  dan secara simultan  $H_4$  diterima karena  $X_2$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ .

### 5. Pengujian Hipotesis 5

Uji  $t$  pada variabel inovasi kerja ( $Z$ ) berdasarkan data tabel 7 nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,175. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan nilai probabilitas signifikansi  $\alpha < 0,05$  dapat dikatakan  $H_5$  diterima. Untuk menentukan  $t_{tabel}$ , maka menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  dengan nilai 5%, yaitu

$$= t(\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= t(5\%/2 ; 31-3-1)$$

$$= t(2,5\% ; 27)$$

Sehingga dapat diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,04523. Berdasarkan data tabel Nilai  $t_{hitung}$  2,175 > 2,045 nilai  $t_{tabel}$  serta nilai probabilitas signifikansi  $0,039 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mejoyo Surabaya. Nilai persentase koefisien determinasi inovasi kerja ( $Z$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 75,3% dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Sehingga secara parsial  $H_5$  diterima yang berarti terdapat pengaruh  $Z$  terhadap  $Y$  dan secara simultan  $H_1$  diterima karena  $Z$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ .

### 6. Pengujian Hipotesis 6

Pada uji  $t$  nilai pengaruh tidak langsung didapatkan dari nilai koefisien jalur  $p_{ZX1}$  dikalikan dengan  $p_{YZ}$  menjadi  $(0,300) \times (0,291) = 0,087$ .

Hasil perkalian menunjukkan jika nilai koefisien berpengaruh langsung  $\{(p_{ZX1}) \times (p_{YZ})\}$  lebih kecil dibandingkan nilai koefisien pengaruh langsung  $p_{YX1}$ , ( $0,087 < 0,581$ ).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa  **$H_6$  ditolak secara parsial** karena variabel kualitas layanan melalui inovasi kerja sebagai variabel intervening tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mejoyo Surabaya.

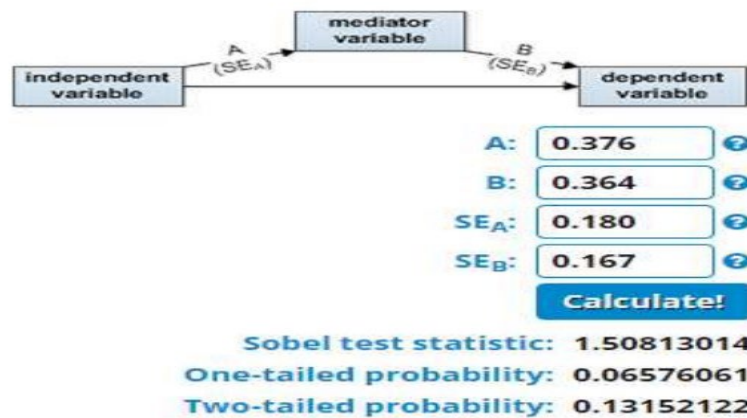
### 7. Pengujian Hipotesis 7

Uji  $t$  nilai pengaruh tidak langsung diperoleh dari perkalian dari nilai koefisien jalur  $p_{ZX1}$  dikalikan dengan  $p_{YZ}$  menjadi  $(0,601) \times (0,291) = 0,175$ . Hasil perkalian menunjukkan jika nilai koefisien tidak berpengaruh secara tidak langsung  $\{(p_{ZX2}) \times (p_{YZ})\}$  lebih besar dibandingkan nilai koefisien pengaruh langsung  $p_{YX2}$ , ( $0,175 > 0,226$ ).

### Uji Sobel

Uji sobel berguna untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening. Dengan cara perhitungan mengalikan jalur X - Z (a) dengan jalur Z - Y (b) atau ab. Berikut merupakan hasil dari uji sobel :

Tabel 9 Sobel Test Model 1  
Model 1 (Kualitas Layanan - Inovasi Kerja - Kepuasan Nasabah)



Hal ini dapat disimpulkan bahwa **H7 diterima secara parsial** karena variabel motivasi kerja melalui inovasi kerja sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Mejoyo Surabaya.

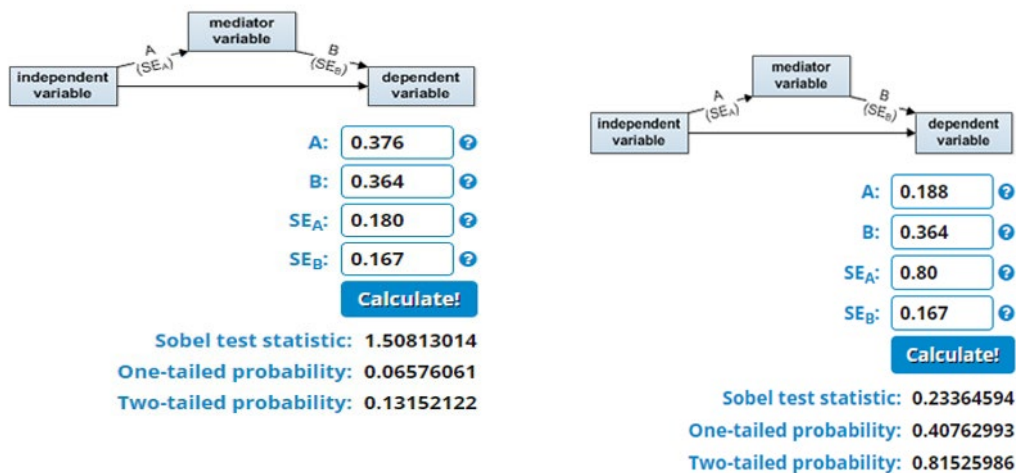
### Uji Sobel

Uji sobel berguna untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening. Dengan cara perhitungan mengalikan jalur X - Z (a) dengan jalur Z - Y (b) atau ab. Berikut merupakan hasil dari uji sobel :

Nilai pengaruh tidak langsung variabel bebas kualitas layanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah melalui variabel intervening inovasi kerja didapatkan dari perhitungan pengaruh langsung nilai X1 terhadap nilai Z sebagai variabel intervening sebesar 0,364 serta coefficients standart error sebesar 0,167. Dan pengaruh langsung nilai Z terhadap nilai Y sebesar 0,376 serta coefficients standart error sebesar 0,180. Melalui perhitungan calculator sobel test for the significance of mediation, maka didapatkan nilai signifikansi probability sebesar 0,047.

Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi  $a < 0,05$ . Oleh karena itu  $0,047 < 0,05$  yang berarti **Ha diterima karena kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah** melalui inovasi kerja sebagai variabel intervening.

Tabel 10: Sobel Test Model 2  
Model 2 (Motivasi Kerja – Inovasi Kerja – Kepuasan Nasabah)



Nilai pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening didapatkan dari perhitungan pengaruh langsung nilai X2 terhadap nilai Z sebagai variabel intervening sebesar 0,188 serta coefficients standart error sebesar 0,80. Dan pengaruh langsung nilai Z terhadap nilai Y sebesar 0,364 serta coefficients standart error sebesar 0,167. Melalui perhitungan calculator sobel test for the significance of mediation, maka didapatkan nilai signifikansi probability sebesar 0,026. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi  $a < 0,05$ .

Oleh karena itu  $0,026 < 0,05$  yang berarti **H<sub>a</sub> diterima** karena motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah melalui inovasi kerja sebagai variabel intervening.

## SIMPULAN

Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Inovasi Kerja (Z) pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Motivasi Kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Inovasi Kerja (Z) pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Inovasi Kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Motivasi Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) melalui Inovasi Kerja (Z) sebagai variabel intervening pada BRI Unit Mejoyo Surabaya. Motivasi Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) melalui Inovasi Kerja (Z) sebagai variabel intervening pada BRI Unit Mejoyo Surabaya.

## Referensi :

- Bawelle, M. dan Sepang, J., 2016, Pengaruh Etos Kerja, Gairah Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI Cabang Tahuna, Jurnal EMBA, Vol. 4, No. 5, Hal : 303-408.
- Hasan, Ali. 2018. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Caps. Yogyakarta

- Hasibuan, Andri Naufal. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perum Bulog Sub Devisi Regional Medan Sumatra Utara. Medan.
- Irviani, R., & Fauzi. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Kusnan, Akmad. 2004. Analisis Sikap Iklim Organisasi, Etos Kerja, Dan Disiplin Kerja Dalam Menentukan Efektivitas Kinerja Organisasi Di Garnisun Tetap III. Surabaya:Indonesia.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Mitra, Efendi. 2017. Pengaruh Stress Kerja, Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Surya Mustika Nusantara Di Surabaya. Surabaya.
- Nasrudin, Sulastri E. dan Budisatria, GS., 2011. Hubungan Etos Kerja, Motivasi, Dan Sikap Inovatif Dengan Pendapatan Peternak Kerbau Di Kabupaten Manggarai Barat. Buletin Peternakan, Vol. 35, No. 1, Hal :64-70.
- Natalia, M. dan Artika, WD. 2017. Hubungan Antara Kreativitas Dengan Hasil Belajar Siswa Dalam Pokok Bahasan Keliling Dan Luas Lingkaran Pada Siswa Kelas VII B SMP Kanisus Sleman Tahun Ajaran 2016/2017. Sleman:Yogyakarta.
- Prasada, D. Sunarsi D. dan Teriyan A., 2020, Pengaruh Etos Kerja Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada DHL Logistic Di Jakarta, Jenius, Vol. 4, No. 1, Hal : 51-59.
- Priscilla, 2017, Analisis Produktivitas Kerja Pada PT. Berkah Anugerah Raya, AGORA, Vol. 5, No. 1, Hal : 1-6.
- Saleh, AR. dan Utomo, H., 2018, Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Suwanto., & Donni Juni Priansa.(2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: ALFABETA,CV
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Strategik. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widyastuti, Astriana, 2012, Analisis Hubungan Antara Produktivitas Pekerja Dan Tingkat Pendidikan Pekerja Terhadap Kesejahteraan Keluarga Di Jawa Tengah Tahun 2009, Economic Development Analysis Journal, Vol. 1, No. 1, Hal : 1-11.