

# PENGARUH *INTERNET BANKING*, *MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM

Maria Paula Dadha<sup>1</sup>, Hikmah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

*email: pb190610003@upbatam.ac.id*

## ABSTRACT

*Currently, banks have introduced Internet Banking, Mobile Banking and ATMs to improve service quality and gain satisfaction in transactions. Despite all efforts aimed at developing better and easier information technology, information technology in general is not paid attention to and utilized by customers. Therefore, an understanding of customer acceptance of information technology is needed and the need to identify factors that can facilitate customer transactions at banks, namely through ATMs, internet banking and mobile banking. Based on the background of the problem above, the formulation of the problem in this study is how the influence of Internet Banking, Mobile Banking and ATM on Panin Bank customer satisfaction both partially and simultaneously. This type of research is a field research (Field Research). seen from the nature of this research is descriptive analysis. Data collection techniques using questionnaires, documentation and literature study. The analytical method used is a quantitative descriptive approach. The research variable consists of the dependent variable, namely satisfaction (Y) and the independent variable, namely Internet Banking (X1), Mobile Banking (X2), and ATM (X3). The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis.*

**Keywords:** *Internet Banking; Mobile Banking; ATM and Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Evolusi industri perbankan yang saat ini sangat pesat menghadirkan tantangan yang semakin besar dan kompleks, dan bank harus memenuhi peran dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat secara cepat dan tanggap. Di era modern seperti sekarang ini, peran keuangan khususnya lembaga perbankan memiliki peran yang sangat besar dalam mendorong perekonomian suatu negara. Hampir semua elemen yang berhubungan dengan berbagai aktivitas keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan.

Pertumbuhan sektor perbankan di Indonesia merupakan perwujudan dari kebutuhan masyarakat yang membutuhkan sistem perbankan alternatif selain menyediakan layanan perbankan atau keuangan yang sehat. Namun seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan di Indonesia,

tentunya harus dibarengi dengan sarana teknologi yang mendukung pertumbuhan perbankan.

*Internet banking* merupakan bagian dari program perbankan elektronik. Penggunaan teknologi informasi dalam perbankan online meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas pengguna. Secara umum, bank menawarkan layanan perbankan online, ketika mereka memberikan informasi tentang produk dan layanan mereka melalui portal di internet yang menawarkan kesempatan kepada pelanggan untuk mengelola dan memperbaharui informasi pribadi mereka secara mandiri (Rochmah & Ernawati, 2022). *Mobile banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank saja yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet

(Rochmah & Ernawati, 2022). *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller (Zulmaizar & Rahman, 2019).

Bank Panin adalah salah satu bank komersial terpenting di Indonesia dan memiliki basis pelanggan ritel dan komersial yang kuat yang didukung oleh layanan perbankan digital yang andal yang memenuhi tuntutan zaman. Sejak didirikan pada tahun 1971, Bank Panin terus berinovasi untuk memperkuat posisinya di industri perbankan. Kemajuan konstan yang dicapai Bank Panin merupakan hasil dari penerapan filosofi yang menekankan keseimbangan antara kehati-hatian dan pertumbuhan perusahaan yang progresif. Bank Panin dapat bertahan dari masa ketidakpastian dan guncangan keuangan dengan selalu menjaga nilai kehati-hatian dalam menerapkan manajemen risiko.

Masalah yang sering dialami oleh nasabah tentang *internet banking* berdasarkan survey yang dilakukan adalah adanya gangguan jaringan, pencurian data melalui modus penipuan dan kemungkinan terburuk yaitu terjadinya pencurian dana yang dilakukan oleh *hacker*, rawan terkena serangan *malware* atau virus oleh karena itu *internet banking* perlu adanya penanganan khusus untuk menjaga keamanan data nasabah. Sedangkan masalah tentang *mobile banking* adalah adanya gangguan jaringan, selalu menggunakan wifi umum saat mengakses aplikasi tersebut dikarenakan hal tersebut sangat tidak menjamin keamanan data dan sehingga dapat membuat data-data pribadi di rentas diretas oleh hacker. Permasalahan terkait dengan ATM adalah nasabah terlalu lama tidak mencabut kartu sehingga menyebabkan kartu debit tersebut tertelan, Mesin ATM error dikarenakan

listrik mati secara mendadak saat sedang melakukan transaksi dan kartu itu tidak akan keluar lagi meskipun listrik telah hidup kembali, nasabah jika selalu salah memasukkan kode PIN tiga kali berturut-turut itu akan membuat kartu terblokir dan akan tertelan oleh mesin ATM itu sendiri.

Rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam?
2. Apakah *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam?
3. Apakah pelatihan dan disiplin kerja secara ATM berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam?
4. Apakah *internet banking*, *mobile banking* dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam?

## KAJIAN TEORI

### 2.1 *Internet Banking*

Pelatihan adalah segala upaya *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. (Syamtoro, 2020).

Indikator *internet banking* pada penelitian ini, menurut pendapat (Zulmaizar & Rahman, 2019) adalah: keamanan, kemudahan, akses dan kecepatan.

### 2.2 *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* (Harahap, 2020).

(Harahap, 2020), indikatornya yakni: kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### 2.3 ATM

Automatic Teller Machine (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir (Rochmah & Ernawati, 2022).

Indikator ATM menurut (Simanjuntak *et al.*, 2022), adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi.

## 2.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang dipegang oleh perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan (Hendi Suprianto & Suhardi, 2022).

Menurut (Agustina, 2018 :95), indikator dari kepuasan nasabah sebagai berikut: kinerja, kepuasan dan kepuasan keseluruhan

## 2.5 Penelitian Terdahulu

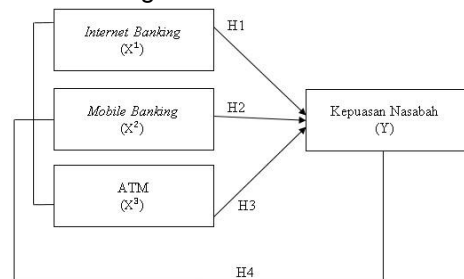
Uraian penelitian terdahulunya relevan dengan judul ialah:

1. Penelitian yang bersumber dari ((Diva *et al.*, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam” penelitian ini memiliki hasil bahwa Kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam.
2. Penelitian yang bersumber dari (Syamtoro, 2020) dengan judul “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bri Syariah Kebayoran Baru”. Penelitian ini memiliki hasil bahwa berdasarkan variabel independent (internet banking) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).
3. Penelitian yang bersumber dari ((Listyowati *et al.*, 2022a) dengan judul “Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*” penelitian ini memiliki hasil

*SMS Banking* dan *Internet Banking* secara parsial berpengaruh sedangkan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank. Secara simultan, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank.

4. Penelitian yang bersumber dari ((Khumaini *et al.*, 2022) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang” penelitian ini memiliki hasil bahwa *Internet Banking* dan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran (Sumber: Peneliti, 2023)

## 2.7 Hipotesis

Hipotesa penelitiannya:

- H1: *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam
- H2: *Mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam
- H3: ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam
- H4: *Internet banking*, *mobile banking* dan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam

## METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2018: 117). Kajian ini dilakukan pada nasabah Bank Panin cabang Batam yang berlokasi di Jalan Teuku Umar No. 57. Lama penelitian dilakukan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

Populasi yang terlibat pada penelitian ini yakni nasabah Bank Panin cabang Batam, jumlah populasi pada penelitian ini adalah 6.460 orang. Sampel dalam penelitian ini yakni 377 responden menggunakan rumus slovin.

*Nonprobability Sampling*, metode yang digunakan dan *sampling* jenuh, cara pengambilan data. Sumber data primer diperoleh langsung dari kuesioner

#### 4.2 Hasil Uji Validitas

dibagikan kepada nasabah Bank Panin Cabang Batam. (Sugiyono, 2018: 223). Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner, skala *likert*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Profil Responden

Studi ini memperoleh hasil responden berdasarkan jenis kelamin 55,7% laki-laki, di sisi lain 44,3% perempuan. Berdasarkan usia 18-25 sebesar 48,8%, 26-35 sebesar 29,7%, 36-45 sebesar 18,3%, >45 sebesar 3,2%. Berdasarkan pendidikan SMA/SMK sebesar 41,4%, D3/S sebesar 56,0%, lainnya sebesar 2,7%.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
<b>Internet Banking (X1)</b>	X1.1	0.654	0,1010	<i>Valid</i>
	X1.2	0.670	0,1010	
	X1.3	0.677	0,1010	
	X1.4	0.614	0,1010	
	X1.5	0.597	0,1010	
	X1.6	0.691	0,1010	
	X1.7	0.472	0,1010	
	X1.8	0.485	0,1010	
<b>Mobile Banking (X2)</b>	X2.1	0.605	0,1010	
	X2.2	0.798	0,1010	
	X2.3	0.483	0,1010	
	X2.4	0.761	0,1010	
	X2.5	0.713	0,1010	
	X2.6	0.861	0,1010	
	X2.7	0.685	0,1010	
	X2.8	0.671	0,1010	
<b>ATM (X3)</b>	X3.1	0.746	0,1010	
	X3.2	0.676	0,1010	
	X3.3	0.552	0,1010	
	X3.4	0.636	0,1010	
	X3.5	0.774	0,1010	
	X3.6	0.770	0,1010	
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Y.1	0.775	0,1010	
	Y.2	0.753	0,1010	
	Y.3	0.768	0,1010	
	Y.4	0.743	0,1010	
	Y.5	0.647	0,1010	
	Y.6	0.740	0,1010	

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan hasil pengujian tersebut diketahui bahwa semua item

dinyatakan valid, dibuktikan dengan skor  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

#### 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Internet Banking (X1)	0,756	8	Reliable
Mobile Banking (X2)	0,849	8	
ATM (X3)	0,783	6	
Kepuasan Nasabah (Y)	0,832	6	

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel *Internet Banking* (X1) mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,756, nilai *Cronbach's Alpha* *Mobile Banking* (X2) sebesar 0,849, nilai *Cronbach's Alpha* ATM (X3) sebesar 0,783 dan skor *Cronbach's Alpha*

Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,832. Maka bisa dinyatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini mempunyai skor *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,6, hal tersebut menunjukkan bahwa semua variabel pada penelitian dinyatakan *reliable*.

#### 4.3 Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		377
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,96492070
Most Extreme Differences	Absolute	0,036
	Positive	0,036
	Negative	-,026
Test Statistic		0,036
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji standardisasi dengan metode sampel tunggal *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan *Asymp. sig.* memiliki skor 0,200. Karena

nilai *Asymp.Sig* lebih besar dari 0,05 maka distribusi datanya normal. Kesimpulan ditarik mengenai data yang ditemukan terdistribusi secara normal.

#### 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized		Standardized			Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.809	0.929		1.948	0.052		
Internet_Banking	0.155	0.039	0.180	3.979	0.000	0.452	2.211
Mobile_Banking	0.201	0.029	0.269	6.880	0.000	0.608	1.644
ATM	0.475	0.052	0.468	9.213	0.000	0.360	2.781

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel *internet banking* memperoleh nilai *tolerance* 0,452 > 0,1 dan nilai *VIF* 2,211 < 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Selanjutnya variabel *Mobile Banking* memperoleh nilai *tolerance* 0,608 > 0,1 dan nilai *VIF* 1,644

< 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Pada variabel ATM memperoleh nilai *tolerance* 0,360 > 0,1 dan nilai *VIF* 2,781 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.852	0.585			3.166	0.002
Internet_Banking	-0.004	0.025	-0.014		-0.182	0.856
Mobile_Banking	0.024	0.018	0.085		1.289	0.198
ATM	-0.039	0.032	-0.103		-1.200	0.231

a. Dependent Variable: ABS\_RES

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Dari Tabel di atas, nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel adalah 0,856, 0,198 dan 0,231.

Tidak terdapat bukti heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 6.** Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.809	0.929		1.948	0.052
	Internet_Banking	0.155	0.039	0.180	3.979	0.000
	Mobile_Banking	0.201	0.029	0.269	6.880	0.000
	ATM	0.475	0.052	0.468	9.213	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Persamaan regresi untuk penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 1,809 + 0,155 X_1 + 0,201 X_2 + 0,475 X_3$$

Persamaan regresi di atas berdasarkan hasil perhitungan SPSS. Arti dari persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$\alpha$  = Nilai konstanta sebesar 1,809 yang artinya keadaan saat variabel kepuasan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu *internet banking* (X1), *mobile banking* (X2) dan ATM (X3).

$\beta_1$  = Nilai koefisien regresi variabel *internet banking* ( $\beta_1$ ) sebesar 0,155, menunjukkan jika variabel *internet banking* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel

*internet banking* akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,155.

$\beta_2$  = Nilai koefisien regresi variabel *mobile banking* ( $\beta_2$ ) sebesar 0,201 menunjukkan bahwa jika variabel *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel *mobile banking*, akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,201.

$\beta_3$  = Nilai koefisien regresi variabel ATM ( $\beta_3$ ) sebesar 0,475 menunjukkan bahwa jika variabel ATM memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel ATM akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,475.

#### 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7.** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,808 <sup>a</sup>	0,653	0,651	1,973

a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile\_Banking, Internet\_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai koefisien R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,653 atau 65,3% sehingga dapat dinyatakan bahwa besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen sebesar 0,653 atau 65,3% sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 4.9 Hasil Uji t

**Tabel 8.** Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1,809	0,929		1,948	0,052
Internet_Banking	0,155	0,039	0,180	3,979	0,000
Mobile_Banking	0,201	0,029	0,269	6,880	0,000
ATM	0,475	0,052	0,468	9,213	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji t (parsial) dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Hasil uji t (parsial) variabel *Internet Banking* memperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel *Internet Banking* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah  $3,979 > 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Demikian hipotesis pertama (H1) diterima.
2. Pada variabel *Mobile Banking* memperoleh nilai  $t_{hitung}$   $6,880 <$

$1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Demikian hipotesis dua (H2) diterima.

3. Selanjutnya pada variabel ATM diperoleh nilai  $t_{hitung}$   $9,213 > 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ATM berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Demikian hipotesis tiga (H3) diterima.

#### 4.10 Hasil Uji F

**Tabel 9.** Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2736,615	3	912,205	234,382	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1451,703	373	3,892		
	Total	4188,318	376			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile\_Banking, Internet\_Banking

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2023)

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 234,382 lebih besar dari nilai  $f_{tabel}$  (2,39) dan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel *internet banking* (X1), *mobile banking*

(X2) dan ATM (X3) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam. Demikian hipotesis empat (H4) diterima.



## SIMPULAN

Setelah menganalisis dan menelaah data, maka dapat disimpulkan:

1. *Internet banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam;
2. *Mobile banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam;
3. ATM (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.
4. *Internet banking* (X1), *Mobile banking* (X2) dan ATM (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marbawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ljokseumawe: UNPAM PRESS.
- Dodi, Ramli, dkk. (2013). "Pengaruh Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja PT. Arun NGL Lhokseumawe Aceh". *Jurnal Manajemen*. Vol.2. No.1, November 2013.
- Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: PT. Andi, 2006), hlm. 244-245
- Joushan, Shindie Aulia. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Keterikatan karyawan terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi pada Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor: tidak diterbitkan.
- Kaswan. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations & Crisis Management (Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif)*. Jakarta: Kencana.
- Luthans, Fred & Jonathan P. Doh. 2014. *Manajemen Internasional: Budaya, Strategi, dan Perilaku*. Edisi Ke-8. Buku Ke-2. Jakarta. Salemba Empat.
- Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*, (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2017), hlm. 37
- Melani, P. D., Warso, M. M., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh komunikasi organisasi, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Ungaran Sari Garments iii pringapus unit pringapus iii departemen sewing assembly line. *Journal of Management*, 2(2), 1–10.
- Mowday, Steers, R., dan Porter, L.W. 2011. *Motivation and Work Behavior*, New. York: Academic Press.
- Nenah S, Helmiatin, 2017. *Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance*. Bandung.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurlaila, *Perilaku Organisasi*, (Ternate: Universitas Khairun, 2012).
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Scherman, V. 2015, *School Climate Instrument: A Pilot Study in Pretoria and Environs*,
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syamsu Q Badu, dkk, *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*, (Gorontalo, 2017), hlm. 113
- Werang, Basilius Redan. 2015. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta: Rajawali Pers