

## **Pengaruh *Kind of Motivation* dan Kepuasan Kerja terhadap *Green Loyalty* Pegawai melalui Gaya Kepemimpinan**

**(Studi Kasus: Cabang BSI Wilayah Kediri)**

**Rina Dwi Kristantina<sup>1</sup>, Budi Rahayu<sup>2</sup>, Sasi Tami<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Kediri

Email: Budir@unik-kediri.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Job Satisfaction, Kind of Motivation, dan Gaya Kepemimpinan para karyawan terhadap Green Loyalty pegawai di Bank BSI Kediri dan menyarankan strategi untuk meningkatkan Green Loyalty. Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan intervening model pada konstruk Gaya Kepemimpinan. Populasi penelitian adalah 92 pegawai BSI KC Kediri Hasanuddin, BSI KC Hayam Wuruk, BSI KCP Pare dan BSI KK Kediri Uniska. Teknik sampel yang digunakan adalah survei. Pengujian kualitas data dilakukan untuk memastikan keandalan dan konsistensi data. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan Job Satisfaction dan Kind of Motivation pada Gaya Kepemimpinan dan Green Loyalty. Gaya Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan pada Green Loyalty. Strategi yang dapat dilakukan oleh Bank BSI Kediri meliputi meningkatkan Gaya Kepemimpinan yang Berkelanjutan, meningkatkan Job Satisfaction Karyawan, meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Prinsip Green Loyalty dan meningkatkan Kepuasan Kerja Melalui Kind of Motivation.

**Kata Kunci:** Bank BSI Kediri, *Green Loyalty*, Gaya Kepemimpinan, *Job Satisfaction*, *Kind of Motivation*, strategi

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of Job Satisfaction, Type of Motivation, and Leadership Style of employees on Green Loyalty of employees at Bank BSI Kediri and suggest strategies to improve Green Loyalty. This study uses an associative design with an intervening model on the Leadership Style construct. The population of the study was 92 employees of BSI KC Kediri Hasanuddin, BSI KC Hayam Wuruk, BSI KCP Pare and BSI KK Kediri Uniska. The sampling technique used was a survey. Data quality testing was carried out to ensure consistency and consistency of*

*the data. The results showed a significant influence of Job Satisfaction and Type of Motivation on Leadership Style and Green Loyalty. Leadership Style did not have a significant influence on Green Loyalty. Strategies that can be carried out by Bank BSI Kediri include improving Sustainable Leadership Style, improving Employee Job Satisfaction, improving Customer Satisfaction with the Principle of Green Loyalty and improving Job Satisfaction Through Kind of Motivation..*

**Keywords:** *BSI Bank Kediri, Green Loyalty, Leadership Style, Job Satisfaction, Kind of Motivation, strategy*

## **A. PENDAHULUAN**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat penting dalam mempermudah aktivitas transaksi keuangan masyarakat (Güngör, 2011). Dalam konteks global, terdapat berbagai macam bank yang beroperasi dengan kapasitas yang besar dan mampu memberikan layanan yang unggul (Çetin et al., 2012). Bank-bank tersebut memiliki reputasi yang tinggi karena mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabahnya. Salah satu bank yang terkenal dengan layanan unggulnya adalah Bank BSI, yang telah memperluas jaringan layanannya di seluruh Indonesia (Çetin et al., 2012).

Penelitian ini merupakan sebuah kontribusi baru dalam bidang keuangan dan bisnis, khususnya dalam konteks Green Loyalty pegawai di BSI Kediri. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai (Asrar-ul-Haq & Kuchinke, 2016; Pangastuti & Desi Kristanti, 2021), namun belum ada penelitian yang secara khusus meneliti hubungan antara Job Satisfaction, Kind of Motivation (Güngör, 2011; Hayati & Caniago, 2012; O'Leary et al., 2023), dan Gaya Kepemimpinan para karyawan terhadap Green Loyalty pegawai di Bank BSI Kediri (Oke et al., 2016; Zhang et al., 2023). Selain itu, penelitian ini memberikan fokus khusus pada konteks Bank BSI Kediri (Laely et al., 2022; Marginingsih, 2019), sehingga dapat memberikan hasil yang lebih spesifik dan

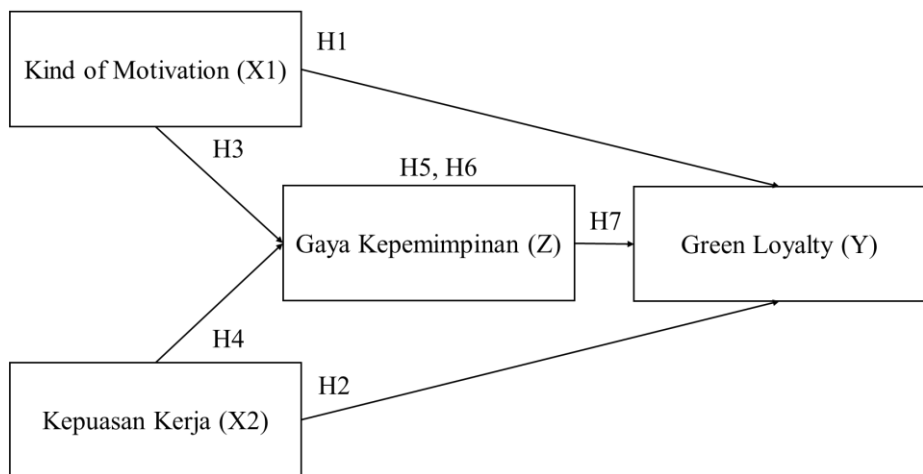
relevan untuk bank tersebut. Penelitian ini juga memberikan saran strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen Bank BSI Kediri untuk meningkatkan Green Loyalty pegawai kepada para seluruh nasabah, sehingga dapat menjadi acuan bagi bank-bank lain dalam meningkatkan kualitas layanan dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Job Satisfaction, Kind of Motivation, dan Gaya Kepemimpinan para karyawan terhadap Green Loyalty pegawai di Bank BSI Kediri. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi Green Loyalty pegawai di Bank BSI Kediri dan menyarankan strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen Bank BSI Kediri untuk meningkatkan Green Loyalty dan mempertahankan reputasi sebagai bank yang ramah lingkungan dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan.

Penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Green Loyalty pada pelanggan Bank BSI Kediri, terutama faktor Job Satisfaction, Kind of Motivation, dan Gaya Kepemimpinan para karyawan. Hal ini sangat penting bagi Bank BSI Kediri, khususnya di wilayah Kediri, untuk dapat meningkatkan loyalitas pegawai dalam bekerja penuh sesuai visi BSI dan mempertahankan reputasi baik sebagai bank yang ramah lingkungan dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan. Melalui strategi yang tepat, seperti meningkatkan gaya kepemimpinan, memperbaiki job satisfaction karyawan, dan meningkatkan kepuasan kerja pelanggan melalui prinsip Green Loyalty, Bank BSI Kediri akan dapat meningkatkan kinerja dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan,

sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat Kediri dan sekitarnya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sangat relevan dan penting untuk menjadi panduan bagi Bank BSI Kediri dan institusi keuangan lainnya di wilayah Kediri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan.

### Kerangka dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Sumber: (Çetin et al., 2012; Izuchukwu et al., 2014; Kristanti & Pangastuti, 2019; Pangastuti & Desi Kristanti, 2021; Saner & Eyupoglu, 2015; Sarnecki et al., 2023; Sustiyatik & Sari, 2023).

## B. METODE

### Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan kerangka asosiatif karena terdapat kerangka pikir dan hipotesis. Desain ini didukung dengan intervening model pada konstruk Gaya Kepemimpinan, sedangkan kind on motivation dan kepuasan kerja sebagai eksogen dan green loyalty sebagai endogen.

Populasi, Teknik Sampel dan Ukuran Sampel

Populasi penelitian ini merupakan BSI KC Kediri Hasanuddin, BSI KC Hayam Wuruk, BSI KCP Pare dan BSI KK Kediri Uniska dengan jumlah 92 pegawai yang terlibat. Teknik sampel yang digunakan adalah survei untuk melakukan generalisasi akurat. Sedangkan ukuran sampel sejumlah 92 pegawai yang dinyatakan sebagai responden potensi dalam penelitian ini.

#### Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan konstruk, definisi dengan referensi yang akurat. Masing – masing konstruk menggunakan skala likert dengan interval 1 hingga 5 untuk penilaian kuantitatif.

a. Kind on Motivation(X1) adalah mengacu pada jenis atau sumber motivasi mendasar yang mendorong perilaku individu. Hal ini dapat mencakup faktor internal seperti kepentingan atau nilai pribadi, atau faktor eksternal seperti penghargaan atau pengakuan dari orang lain. Memahami jenis motivasi individu dapat membantu dalam memprediksi dan mempengaruhi perilaku mereka.

b. Kepuasan Kerja (X2) mengacu pada perasaan kepuasan atau kepuasan individu secara keseluruhan terhadap pekerjaannya. Mengukur kepuasan kerja dapat membantu pemberi kerja mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan menciptakan budaya kerja positif yang mendorong keterlibatan dan produktivitas karyawan.

c. Green Loyalty (Y) mengacu pada komitmen dan dedikasi individu terhadap produk, merek, atau perusahaan yang ramah lingkungan. Loyalitas lingkungan hidup dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk nilai-nilai pribadi, kesadaran lingkungan, norma-norma sosial yang dirasakan, dan upaya pemasaran. Ini adalah konsep penting dalam konsumerisme

berkelanjutan dan dapat mendorong perusahaan untuk memprioritaskan praktik dan produk yang bertanggung jawab terhadap lingkungan.

d. Gaya Kepemimpinan (Z) berdampak pada kinerja karyawan, iklim kerja, dan budaya organisasi. Seorang pemimpin yang baik dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan timnya, memberikan arahan dan dukungan yang diperlukan, menginspirasi dan memotivasi karyawan, serta mengembangkan keterampilan dan potensi mereka. Kepemimpinan yang efektif dapat membawa keberhasilan bagi organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

#### Instrumen Penelitian

##### Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan disaat jam kerja mulai pukul 09.00 WIB hingga 11.30 WIB, karena diwaktu tersebut kondisi bank sedang melayani nasabah secara intens dengan waktu 12 Maret 2023 hingga 17 Maret 2023. Observasi ini akan dilakukan bersamaan dengan aktivitas wawancara karena merupakan satu sesi yang tepat.

##### Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini melibatkan pegawai BSI dari masing – masing cabang Kediri. Wawancara dilakukan secara intens sejak 12 Maret 2023 hingga 17 Maret 2023 dengan datang ke lokasi cabang yang dimulai pukul 08.30 WIB hingga 10.00 WIB. Hasil wawancara mengenai bagaimana peran penting kind of motivation, kepuasan kerja, green loyalty dan gaya kepemimpinan pada masing – masing cabang BSI, kemudian digunakan sebagai acuan dalam mendukung desain angket kuesioner yang kompetitif.

##### Alat Penelitian

Alat penelitian lapangan dalam observasi dan wawancara menggunakan mic clip on wireless splitter U yang tersambung dengan bluetooth pada iphone 11pro untuk merekam suara selama kegiatan wawancara (Gulo, 2015). Dokumentasi menggunakan alat iphone 11pro yang digunakan untuk dokumentasi kegiatan dan penyimpanan dokumen sekunder berupa kajian literasi artikel ilmiah dan e-book serta handbook saat sesi observasi, wawancara dan dokumentasi. Rekapitulasi pernyataan dari responden menggunakan angket klasik berupa kertas HVS A4 80gram yang di print out oleh peneliti.

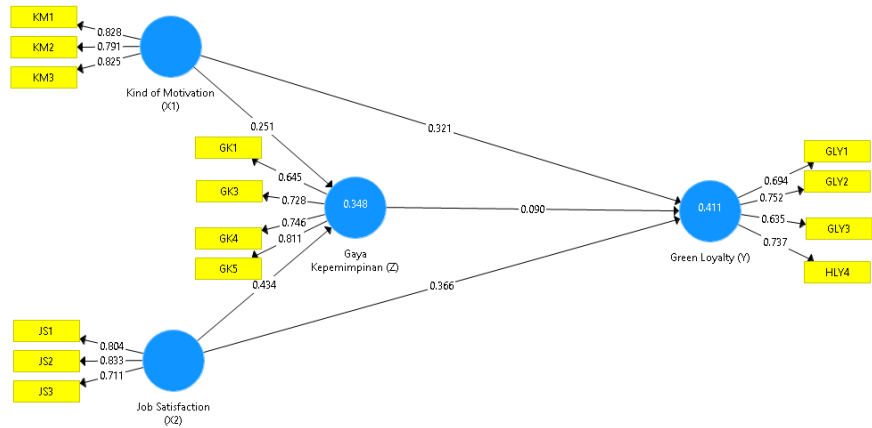
Alat penelitian ilmiah menggunakan distribusi kuesioner klasik tersebut yang direkapitulasi dalam Microsoft Excel windows 2016 menggunakan laptop Lenovo (Sharma, 2016). Kemudian olah data menggunakan SMART PLS 3.0 Version for windows dengan inputan hasil rekapitulasi dari Excel tersebut.

#### Prosedur Penelitian

Langkah penting dalam melakukan pengujian kualitas data yang baik meliputi pengujian outer loading convergen validity dengan nilai  $> 0,500$  (Waskito & Wulandari, 2022). Penentuan average variance extracted  $> 0,400$  dan nilai discriminant validity dengan composite reliability  $> 0,700$  (Hardiyono et al., 2017). Selanjutnya, pengujian model internal dilakukan dengan menggunakan R-Adjusted Square dalam rentang 10% hingga 100% (Rimadias et al., 2017). Tahap berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan Ttable  $> 1,96$  dan menentukan effect size dari konstruk penelitian (Aryanto & Fransiska, 2012). Langkah terakhir adalah menghubungkan variabel yang telah dikoreksi dan membuktikan hipotesis alternatif diterima. Dalam melakukan semua tahap tersebut, tujuannya adalah untuk memastikan kualitas data yang digunakan sehingga

hasil penelitian dapat diandalkan sesuai dengan desain hipotesis yang telah ditentukan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN



Tabel 1. Outer Loading

	Outer Loading	Keputusan
GK1	0.645	Diterima
GK3	0.728	Diterima
GK4	0.746	Diterima
GK5	0.811	Diterima
GLY1	0.694	Diterima
GLY2	0.752	Diterima
GLY3	0.635	Diterima
HLY4	0.737	Diterima
JS1	0.804	Diterima
JS2	0.833	Diterima
JS3	0.711	Diterima
KM1	0.828	Diterima
KM2	0.791	Diterima
KM3	0.825	Diterima



Tabel 1 menunjukkan hasil seleksi outer loading dari beberapa variabel yang diuji. Berdasarkan keputusan yang tertera di tabel, semua variabel yang diuji dinyatakan diterima dengan nilai outer loading yang memenuhi kriteria. Variabel yang diuji terdiri dari GK1, GK3, GK4, GK5, GLY1, GLY2, GLY3, HLY4, JS1, JS2, JS3, KM1, KM2, dan KM3. Penilaian outer loading penting dilakukan dalam analisis faktor untuk mengevaluasi sejauh mana variabel dapat mempengaruhi faktor yang terbentuk. Semakin tinggi nilai outer loading sebuah variabel, maka semakin besar juga kontribusinya dalam membentuk faktor.

Kelayakan Konstruk AVE

**Table 2. Kelayakan Konstruk AVE**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Keputusan</b>
Gaya Kepemimpinan (Z)	0.713	0.54	Andal dan Konsisten
Green Loyalty (Y)	0.665	0.499	Andal dan Konsisten
Job Satisfaction (X2)	0.686	0.615	Andal dan Konsisten
Kind of Motivation (X1)	0.753	0.664	Andal dan Konsisten

Dari tabel 2, hasil pengukuran kelayakan konstruk menunjukkan bahwa keempat konstruk dalam penelitian ini memiliki Cronbach's Alpha dan Average Variance Extracted (AVE) yang sesuai dengan kriteria kelayakan yang ditetapkan. Gaya Kepemimpinan (Z), Green Loyalty (Y), Job Satisfaction (X2), dan Kind of Motivation (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berkisar antara 0.665 dan 0.753, dan nilai AVE yang berkisar antara 0.499 dan 0.664. Hal ini menunjukkan bahwa keempat konstruk tersebut bersifat andal dan konsisten. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keempat konstruk tersebut dapat digunakan dengan baik dan dapat

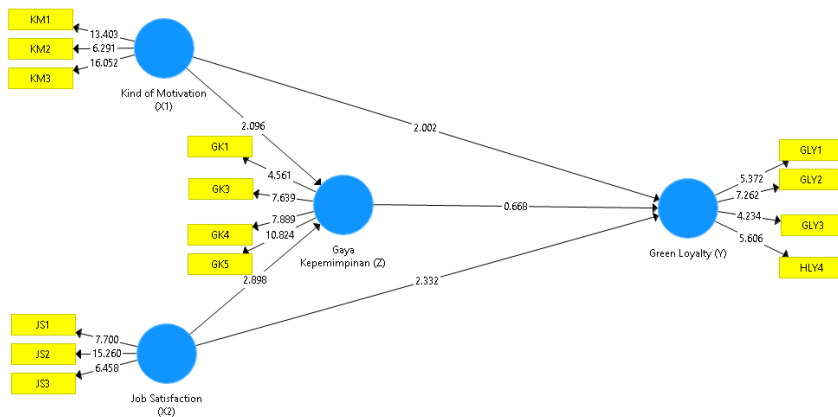
menjadi landasan yang kuat dalam melakukan analisis terhadap data penelitian.

**Table 3. Kontribusi Model**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
Gaya Kepemimpinan (Z)	0.348	0.333
Green Loyalty (Y)	0.411	0.391

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan (Z) memberikan kontribusi sebesar 34,8% terhadap Green Loyalty (Y) pada obyek Bank BSI Kediri. Sedangkan setelah diadjustment, kontribusi gaya kepemimpinan (Z) menurun menjadi 33,3%. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan di Bank BSI Kediri mempengaruhi tingkat Green Loyalty dari nasabah. Oleh karena itu, dapat disarankan untuk Bank BSI Kediri untuk terus memperbaiki gaya kepemimpinan dan mengaplikasikan metode yang lebih efektif dan efisien dalam membangun loyalitas nasabah terhadap program-program green banking yang ditawarkan.

**Intervening Model**



Gambar 2. Intervening Model Terkoreksi

## Keputusan Hipotesis Intervening Model

**Table 4. Keputusan Hipotesis Intervening Model**

	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keputusan Hipotesis
Gaya Kepemimpinan (Z) -> Green Loyalty (Y)	0.668	0.505	Ho diterima
Job Satisfaction (X2) -> Gaya Kepemimpinan (Z)	2.898	0.004	Ha diterima
Job Satisfaction (X2) -> Green Loyalty (Y)	2.332	0.02	Ha diterima
Kind of Motivation (X1) -> Gaya Kepemimpinan (Z)	2.096	0.037	Ha diterima
Kind of Motivation (X1) -> Green Loyalty (Y)	2.002	0.046	Ha diterima
Job Satisfaction (X2) -> Green Loyalty (Y)	0.581	0.562	Ho diterima
Kind of Motivation (X1) -> Green Loyalty (Y)	0.497	0.619	Ho diterima

Dari tabel keputusan hipotesis intervening model di atas, diperoleh beberapa hasil yang menunjukkan hubungan antara variabel Kind of Motivation, Gaya Kepemimpinan, Job Satisfaction, dan Green Loyalty pada obyek penelitian yaitu Bank BSI Kediri. Hasil tersebut dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan tentang dampak dari variabel-variabel tersebut pada Green Loyalty yang merupakan tujuan dari penelitian ini.

Job satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan terhadap gaya kepemimpinan dan green loyalty. Sementara itu, kind of motivation juga memiliki pengaruh signifikan terhadap gaya kepemimpinan dan green loyalty. Namun, dalam analisis ini, gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan pada green loyalty. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian lain yang mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Untuk meningkatkan green loyalty, manajemen bank perlu memperhatikan pengaruh job satisfaction dan kind of motivation pada gaya kepemimpinan para karyawan mereka. Hal ini berarti bahwa manajemen bank harus fokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan memperhatikan kepuasan karyawan serta cara memotivasi mereka agar dapat meningkatkan kinerja dan loyalitas terhadap bank. Namun, perlu diperhatikan juga bahwa hasil penelitian ini hanya berlaku pada obyek penelitian yang telah ditentukan, sehingga tidak dapat digeneralisasi ke bank lainnya.

### **Diskusi**

Untuk meningkatkan Green Loyalty pada pelanggan, Bank BSI Kediri perlu memperhatikan pengaruh Job Satisfaction dan Kind of Motivation pada Gaya Kepemimpinan para karyawannya. Job Satisfaction dan Kind of Motivation memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Gaya Kepemimpinan karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi Green Loyalty pelanggan. Oleh karena itu, manajemen bank perlu fokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, memperhatikan kepuasan karyawan dan cara memotivasi mereka agar dapat meningkatkan kinerja dan loyalitas terhadap bank. Namun, hasil penelitian ini hanya berlaku pada Bank BSI Kediri dan tidak dapat digeneralisasi ke bank lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada bank lainnya untuk memvalidasi

hasil penelitian dan menemukan strategi yang tepat untuk meningkatkan Green Loyalty pada pelanggan.

Strategi yang dapat dilakukan oleh BSI Kediri berdasarkan analisa hubungan antar variabel di atas:

1. Meningkatkan Gaya Kepemimpinan yang Berkelanjutan

BSI Kediri dapat meningkatkan gaya kepemimpinan dalam organisasi yang berkelanjutan dan memberikan nilai tambah bagi karyawan (Çetin et al., 2012; Kiyak et al., 2011). Gaya kepemimpinan yang baik akan mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

2. Meningkatkan Job Satisfaction Karyawan

BSI Kediri dapat memberikan perhatian yang lebih dalam meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan (Huang et al., 2016; Pangastuti & Desi Kristanti, 2021, 2021). Hal ini dapat dilakukan melalui tata kelola organisasi yang lebih baik, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta memberikan program reward dan benefit yang kompetitif.

3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

BSI Kediri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan prinsip Green Loyalty (Marakanon & Panjakajornsak, 2017; Mbama, 2016). Prinsip ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas, dan pada saat yang sama mempertimbangkan dampak terhadap lingkungan dan lingkungan hidup.

4. Meningkatkan Kepuasan Kerja Melalui Kind of Motivation

BSI Kediri dapat memperhatikan jenis motivasi yang melibatkan karyawan dan mencoba untuk menerapkan teknik yang tepat (Pangastuti & Desi Kristanti, 2021; Rimadias et al., 2017). Misalnya dengan memberikan program reward dan benefit yang lebih spesifik bagi karyawan yang

berprestasi, atau dengan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan di tingkat tertentu.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, BSI Kediri dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas kepada pelanggan dan karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas, keuntungan, dan pertumbuhan perusahaan.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Job Satisfaction dan Kind of Motivation berpengaruh positif dan signifikan terhadap Gaya Kepemimpinan karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi Green Loyalty pegawai. Hasil ini dapat dijadikan acuan bagi manajemen Bank BSI Kediri untuk menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan Green Loyalty dan mempertahankan reputasi sebagai bank yang ramah lingkungan dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Meningkatkan Gaya Kepemimpinan yang Berkelanjutan
2. Meningkatkan Job Satisfaction Karyawan
3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Prinsip Green Loyalty
4. Meningkatkan Kepuasan Kerja Melalui Kind of Motivation

Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada bank lainnya untuk memvalidasi hasil penelitian dan menemukan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan Green Loyalty pada pegawai..

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryanto, R., & Fransiska, M. (2012). The Role of Government Assistance to Generate Competitive Leadership, Commitment, Motivation, Innovation, Environment and its Impact on the Performance of TenunCual Union Industry Cluster in Bangka Belitung Province. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 167–172. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2012.11.106>
- Asrar-ul-Haq, M., & Kuchinke, K. P. (2016). Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistani banks. *Future Business Journal*, 2(1), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2016.05.002>
- Çetin, M., Karabay, M. E., & Efe, M. N. (2012). The Effects of Leadership Styles and the Communication Competency of Bank Managers on the Employee's Job Satisfaction: The Case of Turkish Banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 227–235. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.996>
- Gulo, W. (2015). Metodologi Penelitian. In Gramedia Widiasarana Indonesia (1st ed., Vol. 7, Issue 1). Gramedia Widiasarana Indonesia. [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Güngör, P. (2011). The relationship between reward management system and employee performance with the mediating role of motivation: A quantitative study on global banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1510–1520. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.029>
- Hardiyono, H., Hamid, N., & Yusuf, R. (2017). The Effect Of Work Environment And Organizational Culture On Employees' Performance Through Job Satisfaction As Intervening Variable At State Electricity Company (Pln) Of South Makassar Area. *International Conference on Accounting, Management, and Economics (ICAME 2017) THE*, 40(Icamed), 86–96. <https://doi.org/10.2991/icame-17.2017.7>
- Hayati, K., & Caniago, I. (2012). Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(ICIBSoS 2012), 1102–1106. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.148>
- Huang, Y. H., Lee, J., McFadden, A. C., Murphy, L. A., Robertson, M. M., Cheung, J. H., & Zohar, D. (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction,

- employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied Ergonomics*, 55, 248–257. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.10.007>
- Izuchukwu, O.-O., Long, W., Shehu, A. A., & Olufemi, E. A. (2014). Employee's Perception of Change Effect as a Competitive Advantage on Nigeria Banking Industry: An Empirical Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 281–290. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.061>
- Kiyak, M., Bozaykut, T., Güngör, P., & Aktaş, E. (2011). Strategic leadership styles and organizational financial performance: A qualitative study on private Hospitals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1521–1529. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.090>
- Kristanti, D., & Pangastuti, R. L. (2019). Effect of Work Stress, Work Motivation, and Work Environment To Employee Performance Production Part. *Business and Finance Journal*, 4(2), 105–114. <https://doi.org/10.33086/bfj.v4i2.1359>
- Laely, N., Lidiawan, A. R., Arifin, M., & Atamina, L. L. (2022). Holistic Marketing To Improve Industry Image of Banking Pemasaran Holistik Untuk Meningkatkan Citra Industri Perbankan. 3(November), 3617–3633.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24–30. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.08.012>
- Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 19(1), 55–60. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4893/2929>
- Mbama, C. (2016). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36, 230–255. [http://shura.shu.ac.uk/15903/1/Mbama Digital banking%2C customer experience and bank financial performance.pdf](http://shura.shu.ac.uk/15903/1/Mbama%20Digital%20banking%20customer%20experience%20and%20bank%20financial%20performance.pdf)
- O'Leary, S., Lieberman, S., Gulyas, A., Ogilvie, M., Bates, D., Heath, T., Pelz, C., Williams, S., & Shalet, D. (2023). Management actions to address the climate emergency: Motivations and barriers for SMEs and other societal micro/meso-level groups. *International Journal of Management Education*, 21(3), 100831. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100831>



- Oke, A. O., Kamolshotiros, P., Popoola, O. Y., Ajagbe, M. A., & Olujobi, O. J. (2016). Consumer behavior towards decision making and loyalty to particular brands. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 43–52.
- Pangastuti, R. L., & Desi Kristanti. (2021). Influence Organizational Citizenship Behavior and Work Motivation on Job Performance of PT JNE Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 8(1), 48–60. <https://doi.org/10.22225/jj.8.1.2786.48-60>
- Rimadias, S., Ferli, O., & Hertingkir, F. (2017). The Role of Work Motivation and Job Satisfaction in Creating Employee Performance (Study on Permanent Lecturers of STIE Indonesia Banking School). *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 9(1), 24. <https://doi.org/10.35384/jime.v9i1.17>
- Saner, T., & Eyupoglu, S. Z. (2015). The Job Satisfaction of Bank Employees in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 1457–1460. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00594-8](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00594-8)
- Sarnecki, A., Diehl, M., & Richter, A. (2023). Organizational injustice and employee affective health: The moderating effects of labor market conditions. *European Management Journal*, June 2022. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.08.005>
- Sharma, S. (2016). *Research Methodology and Biostatistics - E-book: A Comprehensive Guide for Health Care Professionals*. Elsevier Health Sciences. <https://books.google.co.id/books?id=ddc6EAAAQBAJ>
- Sustiyatik, E., & Sari, W. F. (2023). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Dalam Menyelesaikan Target Perusahaan (Studi Pada PT. Amaan Indonesia Sejahtera Kota Tulungagung). *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(2), 1–7. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.93>
- Waskito, W., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 24(1), 23. <https://doi.org/10.33370/jpw.v24i1.772>
- Zhang, N., Guo, M., Bu, X., & Jin, C. (2023). Understanding green loyalty: A literature review based on bibliometric-content analysis. *Heliyon*, 9(7), e18029. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18029>