

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOYALITAS, PENILAIAN PRESTASI KERJA  
DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BRI. UNIT  
SIMPANG KARA CABANG BATAM CENTER**

**Nurmalia Tasya Pangiarti<sup>1</sup>, Dhenny Asmarazisa Azis<sup>2</sup>, Habibuddin Nasution<sup>3</sup> Hanafi  
Siregar<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam  
*Email: nurmaliatasyapangiarti@gmail.com*

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam  
*Email: dhenny asmarazisa azis @gmail.com*

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam  
*Email: habibuddinnasution1@gmail.com*

<sup>4</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam  
*Email: hanafi@feb.unrika.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, loyalitas, penilaian prestasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center berjumlah 55 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus. Metode pengumpulan instrument yang digunakan adalah penyebaran kuesioner melalui Google Form. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis statistik menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji t nilai t hitung variabel kualitas pelayanan  $2.041 > 2.009$ , nilai t hitung variabel loyalitas  $-2.936 < 2.009$ , nilai t hitung variabel penilaian prestasi kerja  $2.808 > 2.009$ , nilai t hitung pengembangan karir  $21.252 > 2.009$ . menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, penilaian prestasi kerja, pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel loyalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. secara simultan kualitas pelayanan, loyalitas, penilaian prestasi kerja, pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan; Loyalitas; Penilaian Prestasi Kerja; Pengembangan Karir; Kinerja Karyawan.*

**ABSTRACT**

*This research aims to determine and analyze the influence of service quality, loyalty, work performance assessment and career development on the performance of PT employees. BRI Simpang Kara Unit, Batam Center Branch. The population of this research is employees of PT. BRI Simpang Kara Unit Batam Center Branch numbers 55 people. The sample in this study used a census sampling technique. The instrument collection method used was distributing questionnaires via Google Form. This research is quantitative research with statistical analysis using multiple linear regression analysis methods. Based on the results of the t test, the calculated t value for the service quality variable is  $2,041 > 2,009$ , the t calculated value for the loyalty variable is  $-2,936 < 2,009$ , the calculated t value for the work performance assessment variable  $2,808 > 2,009$ , the calculated t value for career development  $21,252 > 2,009$ . shows that partially service quality, work performance assessment, career development have a significant effect on employee performance, while the loyalty variable does not have a significant effect on employee performance. Simultaneously service quality, loyalty, work performance assessment, career development have a significant effect on employee performance.*

**Keyword:** *Service Quality; Loyalty; Job Performance Assessment; Career Development; on Employee Performance.*

## PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber bisnis (Daryanto, 2022).

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) ialah suatu proses yang memungkinkan organisasi mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat (Daryanto, 2022).

Dalam pencapaian tujuan perusahaan, kinerja karyawan sangat penting karena jika kinerja karyawan kurang baik maka pencapaian tuju perusahaan akan terhambat. Salah satu perusahaan yang dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dan terus mengevaluasi hasil kinerja karyawan adalah PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center, dimana para karyawan harus profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

Pentingnya kinerja di dalam PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Berikut data penilaian kinerja karyawan pada PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center :

Tabel 1.1

Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center

Nilai	Kriteria	Tahun					
		2021		2022		2023	
		Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
> 8,5	Sangat Baik	7	15,69	6	11,9	4	6,67
6,8 - 8,4	Baik	22	47,06	25	48,09	30	53,32
5,2 - 6,7	Cukup Baik	14	31,37	16	34,55	19	36,67
3,6 - 5,1	Kurang Baik	3	3,92	1	1,82	1	1,67
< 3,5	Tidak Baik	1	1,96	3	3,64	1	1,67
		47	100,00	51	100,00	55	100,00

*Sumber : PT. BRI Unit Simpang Kara Caban Batam Center*

Apabila dilihat dari data penilaian kinerja di atas, rata-rata karyawan banyak yang mendapat predikat kinerja baik dan cukup baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan ialah kualitas pelayanan, karena layanan yang baik tidak hanya mempertahankan nasabah tetapi juga membangun reputasi positif. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas.

Kualitas pelayanan di PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah hanya saja ada beberapa nasabah/ pelanggan yang masih kurang puas atau masih kurang paham dengan pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan. karena kinerja karyawan di PT. BRI Unit Simpang Kara masih kurang optimal.

Selain kualitas pelayanan loyalitas juga perlu di perhatikan tujuannya guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Loyalitas merupakan sikap kesetiaan yang di tunjukkan seseorang melalui pelayanan dan tanggung jawab dengan budi pekerti yang terbaik dapat dipahami sebagai tekad dan kemampuan untuk mengikuti, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab (Marentek et.al., 2021).

Masalah yang terjadi pada PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center ialah masih ada karyawan yang tidak mentaati peraturan yang diterapkan perusahaan, seperti masih ada karyawan yang sering terlambat. Kurangnya pengabdian diri pada perusahaan, misalnya masih ada karyawan yang tidak mau melakukan lembur.

Dan selanjutnya ialah penilaian prestasi kerja, penilaian prestasi kerja merupakan hal yang sangat mutlak yang harus dilakukan karena untuk mengetahui prestasi yang dicapai karyawan, penilaian prestasi kerja sangat penting bagi setiap karyawan dan berguna bagi perusahaan untuk menetapkan tindakan kebijaksanaan.

Di PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan dilakukan secara tidak formal karena tidak menggunakan suatu sistem formular penilaian sebagai bukti tertulis yaitu tidak adanya bobot nilai dan *standard* yang dipakai dalam

penilaian dan pelaksanaan penilaian prestasi kerja tidak diinformasikan kepada karyawan PT. BRI Unit Simpang Kara sehingga karyawan karyawan kurang memahami penilaian yang dilakukan oleh perusahaan. Penilaian tersebut hanya berdasarkan pendapat pribadi pimpinan sebagai penilaian, sehingga penilaian menjadi tidak objektif dan karyawan merasa kurang diperhatikan sehingga tidak ada yang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Dengan masi minimnya penilaian prestasi kerja, maka sangat penting untuk melakukan penilaian prestasi kerja agar dapat memotivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan

Pengembangan karir, dengan adanya program pengembangan karir akan meningkatkan kinerja bagi karyawan agar mencapai jenjang *karier* selanjutnya secara terarah. Pengembangan karir merupakan rangkaian posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa bekerja dengan melalui jenjang pendidikan dan pelatihan dilingkungan perusahaan.

Dari informasi yang di dapat dari salah satu karyawan yang berkeja di PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center menyebutkan bahwa pengembangan karir yang telah dilakukan sudah baik, yaitu apabila karyawan kontrak ingin menjadi pegawai tetap harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: minimal lulus D3, mengikuti pelatihan yang diadakan satu kali dalam setahun. Karyawan juga harus menjadi marketing dengan target yang telah ditentukan oleh pihak perbankan dari semua unit bang maupun kantor cabang. Dengan adanya sistem tersebut, maka akan terlihat kinerja karyawan masing-masing. Ada beberapa kinerja karyawan yang meningkat karena mereka semangat untuk meningkatkan karir kejenjang berikut yang lebih tinggi. Namun ada juga Sebagian karyawan yang menurun. Dikarenakan karyawan yang sudah berstatus pegawai tetap merasa sudah aman dengan statusnya dan cenderung lebih santai dalam bekerja serta keinginan untuk meningkatkan karir kejenjang berikutnya pun tertunda.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deksriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel untuk mengetahui nilai masing-masing antar variabel.

## Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center dengan jumlah 55 karyawan. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik sampling sensus.

## Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji yang dilakukan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai pada  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0.60$

## Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

- Uji normalitas : untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai-nilai signifikannya.
- Uji Multikolinieritas : untuk mengetahui ada tidaknya variabel independent yang memiliki kemiripan antar variabel independent dalam suatu model.
- Uji Heteroskedastisitas : untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

**2. Analisa Regresi Linear Berganda** : bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (bebas) dengan variabel dependen (terikat) apakah masing-masing variabel independent berpengaruh positif atau negative terhadap dependen (terikat).

### 3. Uji Hipotesi

- Uji T (Parsial) : Untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independent.

- b. Uji F (Simultan) : Untuk mengetahui pengaruh variabel dependen secara bersama-sama.
- c. Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> : Digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas(X).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Hasil uji pada variabel kualitas pelayanan (X1), loyalitas (X2), penilaian prestasi kerja (X3), pengembangan karir (X4) terhadap kinerja karyawan (Y), dinyatakan valid yaitu :

1. Nilai  $r$  Hitung  $>$   $r$  Tabel, maka dinyatakan valid dengan  $r$  Tabel = 0,265
2. Nilai  $\text{sig} < \alpha$ , maka dinyatakan valid dengan nilai  $\alpha = 0,05$

### Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha yang disyaratkan	N of items	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.785	0.60	11	Reliabel
2	Loyalitas	0.655	0.60	6	Reliabel
3	Penilaian Prestasi Kerja	0.859	0.60	4	Reliabel
4	Pengembangan Karir	0.824	0.60	4	Reliabel
5	Kinerja Karyawan	0.791	0.60	5	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa jika nilai *cronbach's alpha*  $>$   $r$  Tabel, maka hal ini menunjukkan setiap item pernyataan dalam kuesioner handal atau reliabel atau dengan kata lain, semua pernyataan yang digunakan stabil dan konsisten dalam mengukur masing-masing variabel.

### Uji Normalitas

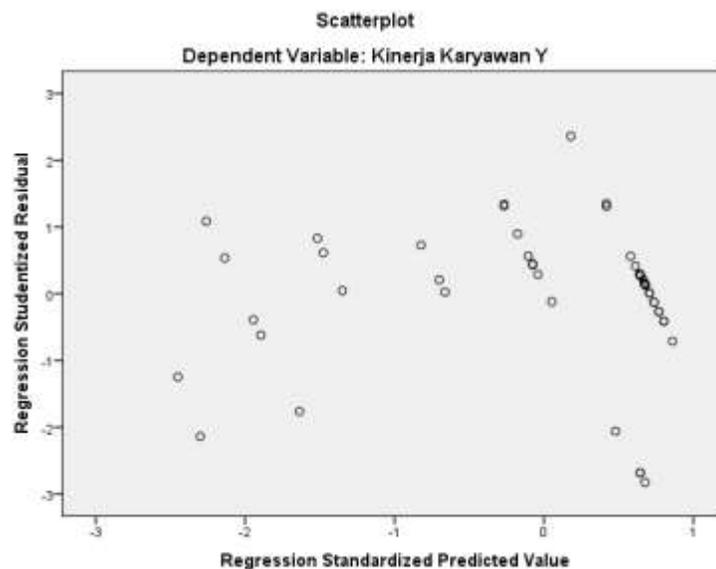
Berdasarkan hasil kolmorov-smirnov diketahui nilai *asympt. Sig* (2-tailed) 0,159  $>$  0,05 ( $\alpha$ ), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Nilai VIF untuk variabel X1 (1,290), X2 (1,350), X3 (1,735), X4 (1,891) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas antara variabel bebas karena VIF lebih kecil dari 10 yang berarti bahwa semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling independent.

### Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1 hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

Dari gambar diatas dapat dilihat bawah titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah pada angka 0 pada sumbu y. sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

- Hipotesis 1 : nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,047, yang artinya jika pada variabel tersebut naik 1% maka kinerja karyawan juga akan

meningkat 0,047 dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan variabel dependen.

- b) Hipotesis 2 : nilai koefisien regresi variabel loyalitas sebesar -0,092. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negative berlawanan arah antara variabel X2 dengan Y. hal ini artinya jika variabel X2 mengalami kenaikan 1% maka variabel Y akan mengalami penurunan sebesar 0,092 dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
- c) Hipotesis 3 : Nilai koefisien regresi variabel penilaian prestasi kerja sebesar 0,095, yang artinya jika variabel tersebut naik 1% maka kinerja karyawan juga akan meningkat menjadi 0,095 dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh searah antara variabel independent dan variabel dependen.
- d) Hipotesis 4 : Nilai koefisien regresi variabel pengembangan karir sebesar 1,003, yang artinya jika naik 1% maka kinerja karyawan juga akan meningkat menjadi 1,003 dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan variabel dependen.

### Uji T (Parsial)

Tabel 3 Hasil Uji T

**X1, X2, X3, X4, Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.144	1.170		2.687	.010
Kualitas Pelayanan X1	.047	.023	.072	2.041	.047
Loyalitas X2	-.092	.031	-.106	-2.936	.105
Penilaian Prestasi Kerja X3	.095	.034	.115	2.808	.007
Pengembangan Karir X4	1.003	.047	.911	21.252	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan Y

Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

- a) Dari hasil tabel dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar  $2.041 > 2.009$ , sementara nilai signifikan sebesar  $0.047 < 0.05$  yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
- b) Dari hasil tabel dapat dilihat pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan sebesar  $- 2.936 < 2.009$ , sementara nilai signifikan sebesar  $0.105 > 0.05$  yang artinya variabel loyalitas berpengaruh negative dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
- c) Dari hasil tabel dapat dilihat pengaruh penilaian prestasi kerja terhadap kinerja karyawan sebesar  $2.808 > 2.009$ , sementara nilai signifikan sebesar  $0.007 < 0.05$  yang artinya variabel penilaian prestasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
- d) Dari hasil tabel dapat dilihat pengaruh pengembang karir terhadap kinerja karyawan sebesar sebesar  $21.252 > 2.009$ , sementara nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  yang artinya variabel pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

### Uji F (Simultan)

Tabel 4 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	116.002	4	29.001	244.720	.000 <sup>b</sup>
Residual	5.925	50	.119		
Total	121.927	54			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan Y

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan X1, Loyalitas X2, Penilaian Prestasi Kerja X3, Pengembangan Karir X4.

Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

Dari hasil pengujian didapatkan F hitung  $244.720 > 2.400$  dan sig  $0.000 < 0.05$

Sehingga dapat disimpulkan H5 diterima yaitu kualitas pelayanan, loyalitas, penilaian prestasi kerja, pengembangan karir secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.975 <sup>a</sup>	.951	.948	.344

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1),  
 Loyalitas X2, Penilaian Prestasi Kerja X3,  
 Pengembangan Karir (X4)

Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

Sumber : Pengolahan data SPSS V.23

Dari tabel diatas diketahui *adjusr R Square* adalah sebesar 0.948 yang artinya kualitas pelayanan, loyalitas, penilaian prestasi kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan memiliki persentase sebesar 94,8%. Selisihnya 0,52% (100% - 94,8%) dipengaruhi variabel – variabel yang lain tidak diejelaskan dalam penelitian ini.

### Pembahasan

hasilnya sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan

Melalui uji T menghasilkan T hitung  $2.041 > 2.009$  dan signifikan  $0.47 < 0.05$  yang menandakan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hardiansyah (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Penelitian ini didukung oleh ahmad et. Al. (2023) Pengaruh Kualitas

Pelayanan dibuktikan melalui uji linear berganda yaitu nilai nilai signifikan variabel X1 kualitas sebesar  $0.001 < 0.05$  diartikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

## **2. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan**

Melalui uji T menghasilkan T hitung  $-2.398 < 2.009$  dan signifikan  $0.105 < 0.05$  yang menandakan bahwa loyalitas berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Menurut Juwita dan Khalimah (2021) loyalitas atau kesetiaan adalah salah satu elemen yang digunakan dalam mengevaluasi karyawan termasuk kesetiaan pada pekerjaan, posisi, dan organisasi mereka. Loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan kepada perusahaan, sebagaimana ditunjukkan oleh komitmen terbaik mereka bagi perusahaan. Hal ini sejalan dengan loyalitas karyawan merupakan suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya Noviki (2019) Sedangkan variabel loyalitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan T hitung  $-0.008$  dengan tingkat signifikan  $0.994$  diatas  $0.05$ .

## **3. Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Melalui uji T menghasilkan T hitung  $2.808 > 2.009$  dan signifikan  $0.007 < 0.05$  yang menandakan bahwa penilaian prestasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Daryanto (2022) penilaian prestasi kerja para pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses kepegawaian yang bersangkutan. Pentingnya evaluasi kinerja, bagi pegawai penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya Yannik dan Primasari (2019) Maka didapatkan hasil adanya pengaruh untuk penilaian prestasi kerja pada kinerja setiap karyawan, hal ini bisa di lihat dari hasil Penilaian Prestasi Kerja T hitung  $= 2,128 > T$  tabel  $= 1,660$ .

#### **4. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan**

Melalui uji T menghasilkan T hitung  $21.252 > 2.009$  dan signifikan  $0.000 < 0.05$  yang menandakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Anwar (2022) Pengembangan karir adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimal. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa Secara parsial pengembangan karir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan secara simultan kompetensi, pelatihan dan pengembangan karir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu.

#### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Penilaian Prestasi Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan.**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat bahwa empat variabel bebas yaitu penilaian kualitas pelayan (X1), loyalitas (X2), penilaian prestasi kerja (X3), dan pengembangan karir (X4) melalui uji F menghasilkan F hitung sebesar  $244.720 > 2.533$  dan signifikan  $0.000 < 0.05$  yang menandakan bahwa kualitas pelayan (X1), loyalitas (X2), penilaian prestasi kerja (X3), dan pengembangan karir (X4) berpengaruh simultan atau bersama-sama dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

berdasarkan penelitian yang penulis bahas mengenai “**kualitas pelayanan, loyalitas, penilaian prestasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada PT. BRI Unit Simpang Kara Cabang Batam Center**” maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Agung,A., S. & Jenita. 2021. *Kinerja dan Penilaian Prestasi Kerja*. Cirebon: Anggota IKAPI.
- Amanta, M. (2017). Pengaruh Pengalaman Kerja, Penilain Prestasi Kerja dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. JASARAHARJA PUTERA CABANG PEKANBARU. *JOM Fekon Vol. 4 Nol (Februari) 2019*.
- Anwar, P., M. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ariyati, Y. & Primasari, L. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Vmc Fishing Tackle Indonesia. *J. Bening Univeristas Riau, 6(2)*, 327-332.
- Busro. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Daryanto. 2022. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Febrianti, N., T. & SE, S. (2020). The effect of career development and motivation on employee performance through job satisfaction in Pt Jabar Jaya Perkasa. *International Journal of Business and Social Science Research, 1(2)*.
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kristin, J. dan Umi, K. 2021. *Konsep Dasar Membangun Loyalitas Karyawan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Lengkong, O., Lengkong, V. P., & Pandowo, M. H. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BERBINTANG DI MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 9(3)*, 1286-1295.
- Marentek, G. Pio, Riane, J. & Tatimu, V. (2021). Disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan Kaitannya Dengan Kinerja Karyawan Hotel Peninsula Manado. *Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sam Ratulung, 2(6)*, 439–443.
- Martiasni. Noviki. Pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja, loyalitas kerja, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pt bpr syariah bangun drajat warga (BDW) Yogyakarta. Diss. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Mutiarasani, Chanovieta. & Sasa, S., "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Survei Pada Perusahaan BUMN Sektor Industri Pengolahan)." (2021).

Nurfitriani. 2022. *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar: Cendekia Publisher.

Sri, L. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Wiratna, S. 2022. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta. Pustaka baru press

Zulfikri, K., & Trisninawati, T. (2022). Pengaruh Loyalitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT TIKI Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 4733-4745.