

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN
METODE BSQ (BANK SERVICE QUALITY) PADA
PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA**

Meita Pragiwani¹, Evi Rosmauli Manurung², Mohammad Benny Alexandri³
Ola_168@yahoo.com¹, bennyalexandri@yahoo.co.id³
Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia¹, Universitas Padjadjaran³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) (3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) (4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia. Metodologi yang digunakan

ABSTRACT

This study aims to: (1) Know and analyze the influence of leadership on employee performance as measured by the BSQ (Bank Service Quality) method (2) Know and analyze the influence of the work environment on employee performance as measured by the BSQ (Bank Service Quality) method (3) Knowing and analyzing the effect of training on employee performance measured by the BSQ (Bank Service Quality) method (4) Knowing and analyzing the effect of work motivation on employee performance as measured by the BSQ (Bank Service Quality) method at PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia . The methodology used

PENDAHULUAN

Potensi sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu modal dan memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, sebab kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya

pada keunggulan teknologi saja akan tetapi faktor manusia. Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama yang mampu mengatur, menganalisis, dan mengendalikan masalah yang ada di dalam perusahaan. Karena itu kinerja organisasi baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah, tidak terlepas dari kinerja individu.

PT. Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank terkemuka

di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi dan menyediakan fasilitas kredit bagi segmen korporasi, komersial & UKM dan konsumen. Saat ini, BCA telah menyediakan layanan kepada lebih dari 15 juta rekening nasabah melalui 966 cabang, 10.487 ATM dan lebih dari 100.000 EDC yang dilengkapi layanan *internet banking*. Kualitas layanan merupakan salah satu yang harus diperhatikan pihak BCA.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dan anak perusahaan kembali memborong penghargaan dalam ajang *Service Quality Award 2017*, yang membuktikan dedikasi dan konsistensi dalam menghadirkan layanan yang terbaik kepada nasabah. Setelah sebelumnya meraih enam penghargaan dalam ajang *Service Quality Award 2016*, BCA dan anak perusahaan kali ini meraih delapan penghargaan sekaligus yakni predikat Diamond untuk kategori *Banking for Corporate Customers*, *Silver-Gold-Platinum Credit Card*, *Priority Banking & Regular Banking*, serta predikat Diamond untuk kategori *Sharia Banking* (BCA Syariah) dan predikat *Golden* untuk kategori *Financing Automotive 4W* (BCA Finance).

Service Quality Award 2017 rutin diselenggarakan Majalah *Service Excellence* dan *Majalah Marketing* bekerja sama dengan *Carre Center for Customer Satisfaction & Loyalty* (Carre CCSL) sebagai bentuk apresiasi terhadap perusahaan yang berhasil memperoleh kepercayaan dan

loyalitas pelanggan berkat layanan *service center* yang berkualitas sebagai *critical contact point* antara pelanggan dan perusahaan. Memborong delapan penghargaan sekaligus, Direktur BCA Lianawaty Suwono hadir untuk menerima penghargaan yang diserahkan oleh Managing Director Majalah *Marketing* Adyo Bawono dalam ajang *Service Quality Award 2017* di Hotel Mulia, Jakarta.

Adapun penilaian *banking Service Quality* pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia, periode 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1. *Banking Service Quality (BSQ) Attribute* Periode 2016-2018

Sumber: PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia (2019)

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kinerja yang di capai oleh karyawan PT Bank Central Asia Tbk

Year	PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia											
	Security			Teller				CSO				
	Convenience	Focus	Satisfaction	Time	Accuracy	Focus	Satisfaction	Time	Explanation	Focus	Satisfaction	
2016	Red	Green	Blue	Blue	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Blue	
2017	Green	Red	Green	Green	Red	Blue	Green	Blue	Green	Red	Green	
2018	Green	Green	Yellow	Red	Yellow	Red	Green	Green	Green	Yellow	Green	

KCU Wisma Millenia mengalami penurunan setiap tahunnya. Dapat dilihat dari warna merah hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan masih belum sesuai harapan perusahaan dan kondisi ini tentunya akan menghambat pencapaian kinerja perusahaan, berwarna biru kinerja perusahaan sedang baik, warna kuning kinerja perusahaan kurang baik,

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

sedangkan warna hijau kinerja perusahaan standar.

Bank BCA menyadari bahwa pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah merupakan suatu keharusan pada lingkungan industri perbankan yang kompetitif dimasa sekarang. Konsep yang selama ini berkembang dalam hal kualitas pelayanan, dianggap belum mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan. Konsep *Banking Service Quality* (BSQ) dijadikan Bank BCA untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan persepsi responden yang dilakukan secara independen. Hal ini dilakukan oleh bank sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang saat ini sudah baik, dimana hal tersebut dilakukan dengan mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan persepsi nasabah. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi kerja karyawan.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Siagian (2013:3) kepemimpinanlah yang memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan terutama terlihat dalam kinerja para pegawainya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerjasama menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Pemimpin harus mengenal dan mengetahui orang-orang yang ia pimpin dalam suatu

organisasi. Pemimpin pun bertanggung jawab akan semua hal yang menyangkut organisasi yang ia jalankan. Organisasi akan berjalan dengan baik, ketika peran kepemimpinan dalam sebuah organisasi itu dijalankan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab, namun sebaliknya, jika peran kepemimpinan tidak dilaksanakan sesuai dengan aturan main yang ada maka akan timbul berbagai persoalan yang dapat menghambat atau mempengaruhi kinerja orang-orang yang dipimpinya.

Hal lainnya yang dapat berdampak pada kinerja karyawan adalah lingkungan kerja perusahaan, dimana lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Lingkungan kerja merupakan serangkaian sifat lingkungan kerja, yang dinilai secara langsung dan tidak langsung oleh pegawai yang dianggap menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku (Gibson, 2013). Lingkungan kerja mempunyai fungsi tindakan, pegawai sebagai individu atau bagian dari kelompok, tindakan lingkungan kerja dalam merespon dan penanganan orang serta faktor eksternal (kondisi ekonomi, inovasi teknologi, dan langkah persaingan). Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik seorang pemimpin memegang peranan penting untuk mengelola lingkungan kerja dengan efektif agar terciptanya lingkungan kerja yang baik. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan

agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ

(*Bank Service Quality*) pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia.

3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia.

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan komunikasi pegawai, pengawasan kerja dan disiplin kerja antara lain :

Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu

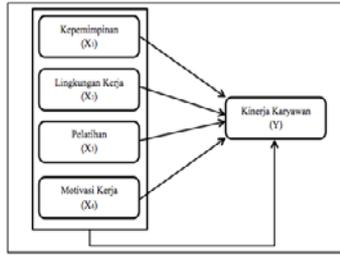
No	Peneliti	Judul Penelitian	Waktu Tempat	Metode	Hasil
1	Tahmeem Siddiqi and Sadia Tangem	Impact of work environment, compensation and motivation on the Performance of employees in the insurance companies of bangladesh	2018 Bangladesh	Structural Equation Modeling (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2	Muhammad Ikhlas Khan	The Impact of Training and Motivation on Performance of Employees	2012 Pakistan	Multiple Regression Analysis	Hasil penelitian menunjukkan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

3	Setyo Riyanto, Ady Sutrisno, and Hapzi Ali	The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange	2017 Indonesia	Multiple Analysis Regression	Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
4	Thoni Setyo Prabowo	The influence of transformational leadership and work motivation on employee performance mediated by job satisfaction	2017 Indonesia	Path Analysis	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepemimpinan transformasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan transformasi dan motivasi kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
5	Danang Afif Laksmna, S.L.H.V. Joyce Lopian, and Ferdinand Tumewu	The Effect Of Compensation, Leadership, Work Environment, And Training On Employee Performance Of Bank Syariah Mandiri Manado	2015 Indonesia	Multiple Analysis Regression	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompensasi dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan metode BSQ (*Bank Service Quality*) pada PT

Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia, dapat dilihat dalam bagan kerangka pemikiran berikut:



Keterangan:

- Y = Kinerja Karyawan
- X₁ = Kepemimpinan
- X₂ = Lingkungan Kerja
- X₃ = Pelatihan
- X₄ = Motivasi Kerja
- a = Intersep, perkiraan kinerja karyawan ketika kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi kerja konstan.
- b₁ = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan kinerja karyawan yang diakibatkan berubahnya kepemimpinan, dengan asumsi lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi kerja konstan.
- b₂ = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan kinerja karyawan yang diakibatkan berubahnya

METODOLOGI

Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian diambil kesimpulan (Sugiyono, 2015:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia sebanyak 132 orang karyawan bagian Security, CSO dan Teller.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:123). Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia bagian Security, CSO dan Teller sebanyak 132 responden.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan fungsional antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun bentuk model regresi yang digunakan sebagai dasar adalah bentuk fungsi linear yakni:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Sumber : Sugiyono (2016:251)

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

lingkungan kerja, dengan asumsi kepemimpinan, pelatihan dan motivasi kerja konstan.

e = Faktor pengganggu

b_3 = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan kinerja karyawan yang diakibatkan berubahnya pelatihan, dengan asumsi kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja konstan.

b_4 = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan kinerja karyawan yang diakibatkan berubahnya motivasi, dengan asumsi kepemimpinan, lingkungan kerja, dan pelatihan kerja konstan.

HASIL PEMBAHASAN

Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia. Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal. Dengan meningkatnya kinerja karyawan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2013:3) yang mengemukakan bahwa kepemimpinan yang memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya terutama terlihat dalam kinerja para pegawainya yang dapat dilihat dari bagaimana seorang pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerjasama menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danang Afif Laksmiana, S.L.H.V. Joyce Lapijan, and Ferdinand Tumewu (2015) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahmeem Siddiqi and Sadia Tangem (2018) serta Setyo Riyanto, Ady Sutrisno, and Hapzi Ali (2017) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia, yang berarti bahwa pelatihan kerja sangat diperlukan dalam mengembangkan ketrampilan dari karyawan, terutama dari kinerja karyawan agar lebih meningkat dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Simamora (2015:342) yang mengemukakan bahwa pelatihan

dilakukan segenap upaya dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan yang didudukinya sekarang. Pelatihan biasanya untuk membantu karyawan mengoreksi kelemahan-kelemahan dalam kerjanya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ikhlas Khan (2012) yang menyimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia, yang berarti bahwa seseorang yang mempunyai motivasi tinggi, ia akan bekerja keras, mempertahankan langkah kerja keras, dan memiliki perilaku yang dapat dikendalikan sendiri ke arah sasaran-sasaran penting. Dengan demikian motivasi tinggi yang dimiliki seorang karyawan dalam bekerja akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula.

Hal ini sesuai dengan pendapat Gomez (2013:177) bahwa kinerja/*performance* adalah fungsi dari motivasi dan kemampuan. Motivasi berfungsi untuk merangsang kemampuan karyawan maka akan tercipta hasil kinerja maksimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahmeem Siddiqi and Sadia Tangem (2018), Setyo Riyanto, Ady Sutrisno, and Hapzi Ali (2017) serta Thoni Setyo Prabowo (2017) yang menyimpulkan

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tbk KCU Wisma Millenia ditentukan oleh motivasi kerja.

KESIMPULAN

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia ditentukan oleh kepemimpinan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia tidak ditentukan oleh lingkungan kerja.
3. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Wisma Millenia dipengaruhi oleh pelatihan.
4. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kinerja karyawan PT Bank Central Asia

DAFTAR REFERENSI

- Anyim, Chukwudi Francis., Odogwu Christopher Chidi., dan Adedehinbo Ekundayo Badejo. 2012. *Motivation and Employees' Performance in the Public and Private Sectors in Nigeria*. International Journal of Business Administration Vol. 3, No. 1; January 2012 ISSN 1923-4007 E-ISSN 1923-4015
- Awan, Abdul Ghafoor., dan M. Tafique Tahir. 2015. *Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan*. European Journal of Business and Management ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.1, 2015
- Bahn, Andreas. 2011. *Organisasi : Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta : Prasetya Mulya Publishing.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dubois, Jean E. 2011. *Seni Komunikasi : Membangun Pengertian di*

- tempat kerja. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Feriyanto, Andri dan Endang Shytra Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Mediatara PT Pustaka Baru: Kebumen.
- Imran, Rabia., Afsheen Fatima., Arshad Zaheer., Imran Yousaf., and Iram Batool. *How to Boost Employee Performance: Investigating the Influence of Transformational Leadership and Work Environment in a Pakistani Perspective*. Middle-East Journal of Scientific Research 11 (10): 1455-1462, 2012 ISSN 1990-9233
- Jayaweera, Thushel. 2015. *Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England*. International Journal of Business and Management; Vol.10, No. 3; 2015 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Margono, S. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rienaka Cipta.
- Maryati. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Mathis, Robert L & John H. Jackson. 2011. *Human Resource Management*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhasanah, Andi., 2010, *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Bank Indonesia Cabang Samarinda (on-line)*, Jurnal EKSIS Vol. 6 No. 1, hlm. 1267-1266.
- Omollo, Pamela Akinyi. 2015. *Effect of motivation on employee performance of commercial banks in Kenya: A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County*. International Journal of Human Resource Studies ISSN 2162-3058 2015, Vol. 5, No.2.
- Panggabean, Mutiara Sibarani. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Universitas Terbuka: Tangerang Selatan.
- Priansah, Donni. 2014. *Kesekretarian Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil*. Bandung: Alfabeta.
- Riani, Asri Laksmi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, Veithzal & Ella Jauvani Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk*

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIUKUR DENGAN METODE BSQ
(BANK SERVICE QUALITY) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU WISMA MILLENIA
(Meita Pragiwani, Evi Rosmauli Manurung, Mohammad Benny Alexandri)**

*Lembaga Dari Teori ke
Praktik.* Depok: PT
Rajagrafindo Persada.

Rivai, Veithzal. 2013. *Performance Appraisal*, cetakan keempat. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen*. Edisi kesepuluh. Erlangga: Jakarta.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Sekaran, Uma, 2011. *Research Method for Business*, International Edition, Prantice Hall, USA.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.