

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN NASABAH PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT DI KOTA BANDUNG

Alya Fitria¹, Aulia Ratu Assakinah², Nabila Mutiara Putri³, Alisa Ramadani⁴
alyaftr022@gmail.com¹, ratuasya123@gmail.com², nabilamp86@gmail.com³,
alisa06ramadhani@gmail.com⁴

Universitas Indonesia Membangun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung. Dalam industri perbankan syariah, komunikasi pimpinan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 51 responden yang merupakan karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan nasabah, dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,121 menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan mampu menjelaskan kinerja pelayanan nasabah sebesar 12,1%, sedangkan sisanya sebesar 87,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi pimpinan yang jelas, terbuka, dan responsif dapat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

Kata Kunci: Komunikasi Pimpinan, Kinerja Karyawan, Pelayanan Nasabah, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of leadership communication style on customer service performance among employees at Bank Muamalat in Bandung. In the context of Islamic banking, effective leadership communication is considered an important factor in improving employee performance and service quality. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected by distributing questionnaires to 51 respondents who work as employees of Bank Muamalat in Bandung. The data were analyzed using descriptive analysis, validity test, reliability test, and simple linear regression. The results show that leadership communication style has a positive and significant effect on customer service performance, with a significance value of $0.012 < 0.05$. The R Square value of 0.121 indicates that leadership communication style explains 12.1% of customer service performance, while the remaining 87.9% is influenced by other factors outside this study. These results indicate that clear, open, and responsive leadership communication can support employees in providing better service to customers.

Kata Kunci: Leadership Communication Style, Employee Performance, Customer Service, Islamic Banking.

PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut setiap lembaga perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam kegiatan perbankan, karyawan memiliki peran penting sebagai pihak yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan karyawan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Salah satu faktor yang dapat mendukung kinerja pelayanan karyawan adalah gaya komunikasi pimpinan. Komunikasi pimpinan yang baik dapat membantu karyawan

memahami arahan kerja, prosedur pelayanan, serta standar yang harus diterapkan dalam melayani nasabah. Pimpinan yang mampu menyampaikan instruksi secara jelas, memberikan umpan balik, mendengarkan pendapat karyawan, dan memberikan motivasi akan membantu terciptanya suasana kerja yang lebih terarah dan efektif.

Sebaliknya, komunikasi pimpinan yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Dalam konteks pelayanan perbankan, kesalahan komunikasi dapat berdampak pada lambatnya pelayanan, kurangnya ketepatan informasi, serta menurunnya kualitas interaksi antara karyawan dan nasabah. Oleh karena itu, komunikasi pimpinan perlu diperhatikan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja pelayanan nasabah.

Penelitian Sugiartono (2022) menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan Bank Muamalat Jember. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi, termasuk komunikasi antara pimpinan dan karyawan, memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian kinerja. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan pelayanan nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti bagian teller, customer service, marketing, dan back office.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung yang memahami atau terlibat dalam aktivitas pelayanan nasabah.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan dua variabel utama, yaitu gaya komunikasi pimpinan sebagai variabel bebas atau variabel X, dan kinerja pelayanan nasabah sebagai variabel terikat atau variabel Y.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Instrumen penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu:

1. Variabel X: Gaya Komunikasi Pimpinan

Variabel ini digunakan untuk mengukur bagaimana pimpinan menyampaikan arahan, membuka ruang diskusi, memberikan umpan balik, mendengarkan pendapat

karyawan, memberikan motivasi, menjelaskan tujuan kerja, serta merespons pertanyaan karyawan.

2. Variabel Y: Kinerja Pelayanan Nasabah

Variabel ini digunakan untuk mengukur kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seperti keramahan, kemampuan menyelesaikan masalah, kecepatan pelayanan, profesionalitas, kemampuan bekerja di bawah tekanan, kepuasan nasabah, serta ketepatan informasi yang diberikan.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan menyampaikan instruksi dengan jelas
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan mudah diajak berdiskusi
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan memberikan feedback secara terbuka
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan mendengarkan pendapat karyawan
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan memberikan motivasi melalui komunikasi
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan menjelaskan tujuan kerja dengan baik
Gaya Komunikasi Pimpinan	Pimpinan responsif terhadap pertanyaan karyawan
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan melayani nasabah dengan ramah
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan mampu menyelesaikan masalah nasabah dengan baik
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan menjaga sikap profesional saat melayani
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan mampu bekerja di bawah tekanan saat melayani nasabah
Kinerja Pelayanan Nasabah	Nasabah merasa puas dengan pelayanan karyawan
Kinerja Pelayanan Nasabah	Karyawan memberikan informasi yang akurat kepada nasabah

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner layak digunakan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Sementara itu, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 51 responden yang merupakan karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung. Responden dalam penelitian ini terdiri dari karyawan pada bagian teller, customer service, marketing, dan back office.

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 26 orang perempuan dan 25 orang laki-laki. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 25–30 tahun, yaitu sebanyak 27 orang. Selanjutnya, responden berusia 31–40 tahun sebanyak 21 orang, dan responden berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 3 orang. Berdasarkan lama bekerja, responden terbanyak berada pada kategori 4–6 tahun, yaitu sebanyak 24 orang. Responden dengan lama bekerja 1–3 tahun sebanyak 23 orang, sedangkan responden dengan lama bekerja kurang dari 1 tahun sebanyak 4 orang. Berdasarkan jabatan, responden terdiri dari 14 orang back office, 13 orang customer service, 13 orang marketing, dan 11 orang teller.

2. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel gaya komunikasi pimpinan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dan termasuk dalam kategori baik. Sementara itu, variabel kinerja pelayanan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 dan juga termasuk dalam kategori baik.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	Rata-rata	Kategori
Gaya Komunikasi Pimpinan	4,16	Baik
Kinerja Pelayanan Nasabah	4,12	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa gaya komunikasi pimpinan dan kinerja pelayanan nasabah berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai komunikasi pimpinan sudah berjalan cukup efektif dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga sudah baik.

3. Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner layak digunakan, maka dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi setiap item pernyataan terhadap total skor variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Dengan taraf signifikansi 5%, maka nilai r tabel yang digunakan adalah 0,276. Berdasarkan hasil pengolahan data,

seluruh item pernyataan pada variabel gaya komunikasi pimpinan dan kinerja pelayanan nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,795	0,276	Valid
X2	0,815	0,276	Valid
X3	0,676	0,276	Valid
X4	0,567	0,276	Valid
X5	0,458	0,276	Valid
X6	0,346	0,276	Valid
X7	0,612	0,276	Valid
Y1	0,423	0,276	Valid
Y2	0,721	0,276	Valid
Y3	0,786	0,276	Valid
Y4	0,651	0,276	Valid
Y5	0,690	0,276	Valid
Y6	0,427	0,276	Valid
Y7	0,587	0,276	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel gaya komunikasi pimpinan dan kinerja pelayanan nasabah dinyatakan valid. Hal ini karena seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel gaya komunikasi pimpinan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,735. Sementara itu, variabel kinerja pelayanan nasabah memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,717. Kedua nilai tersebut lebih besar dari

0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Gaya Komunikasi Pimpinan	0,735	Reliabel
Kinerja Pelayanan Nasabah	0,717	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Artinya, item-item pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi yang baik dan dapat digunakan untuk proses analisis selanjutnya.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung. Adapun bentuk persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kinerja pelayanan nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Gaya komunikasi pimpinan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	t	Sig.
Constant	2,648	0,574	4,616	0,000
Gaya Komunikasi Pimpinan	0,355	0,137	2,595	0,012

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 2,648 + 0,355X$$

Nilai konstanta sebesar 2,648 menunjukkan nilai dasar kinerja pelayanan nasabah dalam model regresi. Karena penelitian ini menggunakan skala Likert 1–5, nilai konstanta lebih tepat dipahami sebagai nilai dasar dalam model, bukan sebagai kondisi nyata ketika gaya komunikasi pimpinan bernilai nol.

Koefisien regresi variabel gaya komunikasi pimpinan sebesar 0,355 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah. Artinya, apabila gaya komunikasi pimpinan meningkat satu satuan, maka kinerja pelayanan nasabah akan meningkat sebesar 0,355. Dengan demikian, semakin baik gaya komunikasi pimpinan, maka semakin baik pula kinerja pelayanan

nasabah pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah gaya komunikasi pimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan nasabah. Dasar pengambilan keputusan dalam uji hipotesis adalah apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa variabel gaya komunikasi pimpinan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi pimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, yaitu gaya komunikasi pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan nasabah pada karyawan Bank Muamalat di Kota Bandung.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel gaya komunikasi pimpinan dalam menjelaskan variabel kinerja pelayanan nasabah.

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,348	0,121	0,103	0,553

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan mampu menjelaskan pengaruh terhadap kinerja pelayanan nasabah sebesar 12,1%. Sementara itu, sisanya sebesar 87,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti motivasi kerja, pengalaman kerja, pelatihan, beban kerja, lingkungan kerja, sistem pelayanan, dan budaya organisasi.

Nilai R sebesar 0,348 menunjukkan bahwa hubungan antara gaya komunikasi pimpinan dan kinerja pelayanan nasabah berada pada kategori rendah, namun tetap memiliki arah hubungan yang positif. Artinya, gaya komunikasi pimpinan tetap memiliki kontribusi terhadap kinerja pelayanan nasabah, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, gaya komunikasi pimpinan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan nasabah. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,355 dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$. Dengan demikian, komunikasi pimpinan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Gaya komunikasi pimpinan yang jelas, terbuka, dan responsif dapat membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya. Dalam lingkungan perbankan, komunikasi pimpinan sangat penting karena karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional kepada nasabah. Apabila pimpinan mampu menyampaikan instruksi secara jelas, memberikan umpan balik, mendengarkan pendapat karyawan, serta memberikan motivasi, maka karyawan akan lebih mudah menjalankan pekerjaan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Handini et al. (2025) yang menyatakan bahwa gaya komunikasi pimpinan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan arahan, membangun motivasi, dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan.

Temuan ini juga mendukung penelitian Sukarelawati et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan tanggung jawab, kedisiplinan, kerja sama, dan prestasi kerja karyawan. Dalam penelitian ini, gaya komunikasi pimpinan yang baik dapat mendukung karyawan Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Randi (2023) yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Komunikasi yang baik dari pimpinan dapat menciptakan hubungan kerja yang positif, sehingga karyawan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menjalankan tugasnya.

Namun, nilai R Square sebesar 12,1% menunjukkan bahwa pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pelayanan nasabah masih terbatas. Artinya, kinerja pelayanan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh gaya komunikasi pimpinan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Oleh karena itu, selain memperbaiki gaya komunikasi pimpinan, perusahaan juga perlu memperhatikan faktor lain seperti pelatihan karyawan, motivasi kerja, beban kerja, lingkungan kerja, dan sistem pelayanan agar kualitas pelayanan nasabah dapat meningkat secara lebih optimal.

KESIMPULAN

1. Selluruh itelm pelrnyataan pada variabellell gaya komunikasi pimpinan dan kinelrja pelayanan nasablah dinyatakan valid karelna nilai r hitung lelbli blelsar dari r tablell. Delngan delmikian, selluruh itelm dalam kuelsionelr layak digunakan selbagai instrumeln pelnellitian.
2. Variablell gaya komunikasi pimpinan dan kinelrja pelayanan nasablah dinyatakan relliablell karelna nilai Cronblach's Alpha masing-masing variablell lelbli blelsar dari 0,60. Hal ini melnunjukkan blahwa instrumeln pelnellitian meliliki konsistelni yang blaik.
3. Hasil analisis relgreli linelar seldelrhana melnunjukkan blahwa gaya komunikasi pimpinan blelrpelngaruh positif telrhada kinelrja pelayanan nasablah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koelfisieln relgreli selblelsar 0,355. Artinya, selmakin blaik gaya komunikasi pimpinan, maka kinelrja pelayanan nasablah juga celndelrung melingkat.
4. Hasil uji hipotelsis melnunjukkan blahwa gaya komunikasi pimpinan blelrpelngaruh signifikan telrhada kinelrja pelayanan nasablah. Hal ini dibluktikan dari nilai signifikansi selblelsar $0,012 < 0,05$, selhingga hipotelsis dalam pelnellitian ini ditelrima.
5. Nilai R Squarel selblelsar 0,121 melnunjukkan blahwa gaya komunikasi pimpinan mampu melnjellaskan pelngaruh telrhada kinelrja pelayanan nasablah selblelsar 12,1%. Selmelntara itu, sisanya selblelsar 87,9% dipelngaruhi oleh faktor lain di luar pelnellitian ini, selpelrti motivasi kelrja, pelngalaman kelrja, pelatihan, blelplan kelrja, lingkungan kelrja, sistelm pelayanan, dan bludaya organisasi.
6. Selcara kelselluruhan, gaya komunikasi pimpinan meliliki pelran pelnting dalam melndukung kinelrja pelayanan nasablah. Komunikasi pimpinan yang jellas, telrbluka, relsponsif, dan mampu melmblelrikan motivasi dapat melmblantu karyawan melmblelrikan pelayanan yang lelbli blaik kelpada nasablah.

Saran

1. Pimpinan perlu meningkatkan kejelasan dalam menyampaikan instruksi kepada karyawan agar tugas dan standar pelayanan dapat dipahami dengan baik.
2. Pimpinan perlu memblangun komunikasi dua arah dengan karyawan, misalnya dengan membleri ruang diskusi, melndelngarkan pendapat, dan memblerikan umpan balik terhadap pelkelrjaan karyawan.
3. Karyawan perlu meningkatkan kelcepatan pelayanan kepada nasabah tanpa melngurangi ketelitian, kelramahan, dan profelsionalitas dalam blelkelrja.
4. Pelnelitian sellanjutnya dapat melnamblahkan variabel lain, selperlri motivasi kelrja, pelatihan, lingkungan kelrja, atau blelblan kelrja, agar hasil pelnellitian dapat melnjelaskan kinelrja pelayanan nasabah selcara lelbli lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill.
- Bilqis, T. D., Setiawan, K., & Firliandoko, R. (2024). Pengaruh gaya komunikasi asertif pimpinan PT. Forged Motorsport terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), 17237–17245.
- Handini, P. S., Harahap, H. S., Harahap, A. S., & Zuhdi, D. A. (2025). Gaya komunikasi pimpinan PT. Medisa Prima Sejahtera dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Publish: Basic and Applied Research Publication on Communications*, 4(1).
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, T. S., & Khoerunnisa, L. (2023). Kualitas kepemimpinan dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 6(6), 588–599.
- Randi, R. W. (2023). Pengaruh iklim komunikasi organisasi dan gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai. *JEM: Journal of Islamic Education Management*, 7(1).
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku organisasi*. Indeks.
- Sugiartono, C. (2022). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan islami, komunikasi internal, budaya organisasi islami dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja karyawan Bank Muamalat Jember. *I'thisom: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 52–67.
- Sukarelawati, S., Nurela, S., & Suryatna, U. (2025). Gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Paperina Dwijaya. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(3), 7348–7360.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. Pearson.