

ANALISIS KINERJA KARYAWAN (*FRONTLINER*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi kasus pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci)

Oleh:

Vania G Kusumah

A10110044

Dibawah bimbingan:

Deddy Rusyandi, SE., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan terhadap pelayanan pada Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung dan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah terhadap pelayanan tersebut, serta untuk mengetahui apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci. Sampel yang digunakan menggunakan populasi yang ada, yaitu seluruh karyawan *frontliner* dari 6 Kantor Cabang Pembantuyang berjumlah 28 orang karyawan dan 100 nasabah Bank bjb Kantor Cabang Suci Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk sampel karyawan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk sampel nasabah menggunakan teknik random. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data untuk penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (angket) yang telah diisi oleh responden yang telah ditentukan. Metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil perhitungan dari analisis korelasi *pearson* 0,965 atau 96,5% yang menunjukkan bahwa korelasi antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan berada dalam tingkat hubungan yang kuat, artinya kinerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan koefisien determinasi 0,965 atau 96,5%, artinya kinerja karyawan memiliki kontribusi sebesar 96,5% terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan

ANALYSIS OF EMPLOYEE'S PERFORMANCE (Frontliner) ON CUSTOMER SATISFACTION

(Case Study On Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung)

By :

Vania G Kusumah

A10110044

Under Guidance Of:

Deddy Rusyandi, SE., M.Si.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the employee's performance for service at Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung and to determine whether the employee's impact on customer satisfaction at Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung. Population in this study were all employees frontliner of 6 sub branches totaling 28 employees and 100 customers from Bank bjb Kantor Cabang Suci. The sampling technique used to sample the employee is using census technique. While the sampling technique used for customer samples using the technique of random sampling. This study uses a quantitative approach, data for this study were obtained through questionnaires filled out by respondents who have been determined. The method used is the method of multiple linear regression analysis. The calculation of the Pearson Correlation analysis is 0,965% or 96,5% which shows that the correlation between employee performance and customer satisfaction levels are in a strong relationship, it means the performance has a positive and significant relationship to variable customer satisfaction. While the coefficient of determination 0,965 or 96,5% means the performance of the employee has a contribution of 96,5%, while the remaining 3,5% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Employee Performance and Customer Satisfaction