

ABSTRAK

NITA LESTARI. 2018. Pengaruh Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Hertasning. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I Naidah. Pembimbing II Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Hertasning.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Bank Mandiri Hertasning yang berjumlah 50 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang. Teknik pengambilan sampel responden dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yang mengandung makna bahwa tiap elemen populasi memiliki kesempatan yang sama menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, kuesioner, wawancara serta dokumentasi. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (melalui uji F). Dan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Serta dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square menunjukkan nilai 0,187 atau sebesar 18,7% menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki variabel independen kurang kuat untuk menjelaskan terhadap variabel dependent dan sisanya sebanyak 81,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian. Dengan demikian persamaan regresi yang diperoleh efisien untuk menggambarkan bentuk hubungan antar variabel.

Kata kunci: Penilaian kinerja, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

NITA LESTARI 2018 The Influence of Teller's performance on Clients' Satisfatction at PT. Bank Mandiri Hertasning. The Mangement Department of Economy and Bisnis Faculty at Muhammadiyah Univesity of Makassar. First Supervisor is Naidah. Second Supervisor is Nur Rasyid

The population of this research is the staffs of PT Bank Mandiri Hertasning consisting of fifty people. This research employs fifty samples. The respondent sample taking is done with simple random sampling meaning that every element of population has the same opportunity to become a sample. This research applies the quantitative method and data collection uses questionnaire observation, interview and documentation. The data quality test employs the realibility and observatory test. Analysis method used is simple regression analysis, the T test andm(partial test) and the determinatory coefision test.

The result of the test shows that the variable of staffs performance has positive and sognificant influence to the variable of cliencs satisfaction (with the F test). And the result of partial test (the T test) shows that the variable of staff performance has positive and significant impact to the clients satisfsfaction and therefore the hipotesis in this research is acceptable. The result of the determinatory coefisien test produces the R square value of 0,187 or 18,7% indicating that the ability within the independent variable is not firm enough to explain the dependent variable and the other 81,3% can be explained by variables outside the research. Therefore the regression equation attained is efficient to describe the correlation pattern among variables.

Keywords : performance assesment, clients satisfaction