

# **ANALISIS KEPUASAN NASABAH PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO). TBK KANTOR CABANG UTAMA DAAN MOGOT JAKARTA**

**YUNI NURACHMAWATI, SUGIHARTI BINASTUTI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan nasabah

Abstraksi :

Sumber daya manusia merupakan asset terpenting dalam suatu organisasi, karena dapat menentukan sukses atau tidaknya organisasi dalam menghadapi tantangan bisnis global, oleh karena itu demi mencapai tujuan pembangunan nasional perlu memobilisir segala sumber daya yang ada termasuk sumber daya manusia. Kemampuan karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangat penting arti keberadaannya bagi peningkatan produktivitas kerja karyawan di lingkungan perusahaan. Kepuasan kerja berhubungan terhadap produktivitas kerja karyawan karena kepuasan kerja dapat membentuk harapan tentang konsekuensi yang akan timbul dari pekerjaan yang telah dilakukannya sehingga mereka akan lebih giat bekerja dan akan berdampak pada produktivitas kerjanya. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Utama Daan Mogot Jakarta. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi rank spearman dan regresi sederhana dengan bantuan aplikasi program komputer SPSS 17.0. Dari hasil penelitian dengan menggunakan korelasi rank spearman dapat diketahui bahwa hubungan antara kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.676, sedangkan hasil penelitian dengan menggunakan regresi sederhana menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X) mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) dengan koefisien determinasi sebesar 0.585. dan persamaan garis regresi kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan adalah  $Y (\text{produktivitas kerja karyawan}) = 1.715 + 0.585x (\text{kepuasan kerja})$ .