

**PENGARUH KINERJA DAN MOTIVASI KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA KANTOR CABANG
ICON PONDOK INDAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Oleh :

Nama : Aninda Dewi

NIM : 43110120122

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aninda Dewi
Nim : 43110120122
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08 Maret 2016



Aninda Dewi
NIM : 43110120122

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aninda Dewi
NIM : 43110120122
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja dan Motivasi Karyawan terhadap
Kepuasan Nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kantor
Cabang Icon Pondok Indah
Tanggal Ujian : 08 Maret 2016

Disahkan oleh :

Pembimbing,

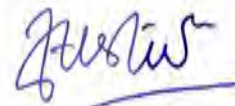


Zulfitri MP, MM

Tanggal : 12/3/2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari SE, M.Si,

Tanggal : 13/3/2016

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami Ak, MS, CA

Tanggal : 14/3/2016



Dr. Rina Astini SE, MM

Tanggal : 13/3 2016 .

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadiran ALLAH SWT yangtelah memberikan limpahan rahmat dan karunia-NYA kepada kami sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “PENGARUH KINERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA KANTOR CABANG ICON PONDOK INDAH ”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Sjana Ekonomi Program studi Manajemen non regular di Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta. Dari awal penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Zulfitri , MP, MM. selaku pembimbing skripsi yang telah dengan sabar dan bijaksana membimbing, memberikan arahan dan meluangkan waktu hingga selesai penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta

4. Luna Haningsih, SE., ME. selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemendan Hesti Maheswari, SE., M.Si. selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh staf pengajar dan seluruh karyawan program Strata 1 Non Reguler Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan transfer ilmu.
6. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun.
7. Angkatan 18 Fakultas Ekonomi Manajemen Kelas Karyawan Universitas Mercubuana, terima kasih atas persaudaraannya selama ini, semoga akan tetap begitu sampai seterusnya.
8. Keluarga besar PT. Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Icon Pondok Indah, perusahaan dimana penulis bekerja, terima kasih atas segala yang di berikan untuk penulis
9. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat untuk pembaca.

Jakarta, 08 Maret 2016

Aninda Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
a. Pengertian Manajemen	9
b. Pengertian Manajemen SDM.....	10
c. Fungsi MSDM	11
d. Fungsi Operasional.....	12

2. Kinerja.....	13
a. Penilaian Kerja.....	14
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
3. Motivasi.....	16
a. Pengertian Motivasi.....	16
b. Tujuan Motivasi.....	18
4. Kepuasan Konsumen.....	19
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
b. Mngukur Kepuasan Konsumen.....	20
c. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Rerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel	31
1. Devinisi Variabel.....	31
2. Oprasional Variabel.....	31
D. Pengukuran Variabel.....	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
1. Populasi Penelitian.....	37
2. Sampel Penelitian.....	37

F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Teknik Pengolahan Data	39
1. Statistik Deskriptif.....	40
2. Uji Kualitas Data.....	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikolienaritas	41
c. Uji Heterokedastisitas	42
4. Uji Hipotesis	42
a. Hipotesis Uji F	42
b. Hipotesis Uji t	43
5. Analisa Regresi Berganda	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	45
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
2. Karakteristik Responden.....	46
a. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
b. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	47
c. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan....	48
d. Deskriptif Responden Berdasarkan	

Pendidikan Terakhir.....	49
e. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan...	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	55
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	59
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji Multikolinieritas.....	64
3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
E. Hasil Uji Hipotesis.....	66
1. Uji F.....	66
2. Uji t.....	67
3. Uji Koefisien Determinasi.....	69
F. Analisa Regresi Berganda.....	70
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Survey Layanan Kepuasan Nasabah.....	4
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel Kinerja (X1).....	32
Tabel 3.2	Definisi Oprasional Variabel Motivasi Karyawan (X2).....	33
Tabel 3.3	Definisi Oprasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 3.4	Skala Likert.....	37
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.6	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan per Tahun.....	50
Tabel 4.7	Frekuensi tanggapan responden terhadap kinerja.....	52
Tabel 4.8	Frekuensi tanggapan responden terhadap motivasi.....	52
Tabel 4.9	Frekuensi tanggapan responden terhadap Kepuasan Nasabah..	53
Tabel 4.10	Hasil uji analisa deskriptif	54
Tabel 4.11	Hasil uji validitas Variabel Kinerja (X1).....	56
Tabel 4.12	Hasil uji validitas Variabel Motivasi (X2).....	57
Tabel 4.13	Hasil uji validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel 4.14	Hasil uji reliabilitas.....	60
Tabel 4.15	Hasil uji normalitas.....	62
Tabel 4.16	Hasil uji Multikolinieritas.....	64

Tabel 4.17 Hasil uji F statistik.....	68
Tabel 4.18 Hasil uji t statistic.....	67
Tabel 4.19 Hasil uji koefisien determinasi.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Hasil uji normalitas	63
Gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastitas.....	65

