

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kinerja, dan motivasi terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kantor Cabang Icon Pondok Indah dengan sampel sejumlah 100 orang. Pengujian hipotesis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan secara simultan variable kinerja, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kantor Cabang Icon Pondok Indah. Secara parsial kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kantor Cabang Icon Pondok Indah, Secara parsial motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kantor Cabang Icon Pondok Indah.

ABSTRACT

The purpose of this study to identify and analyze the influence of performance, and motivation toward customer satisfaction. The population in this study is the Customer PT. Bank CIMB Niaga branch office Icon Pondok Indah with a sample of 100 people. Hypothesis testing using descriptive analysis and multiple linear regression. The results of this study show simultaneously variable performance, and motivation have a significant effect on customer satisfaction PT. Bank CIMB Niaga branch office Icon Pondok Indah. Partially performance significant positive effect on customer satisfaction PT. Bank CIMB Niaga branch office Icon Pondok Indah, Partially motivation no significant effect on customer satisfaction PT. Bank CIMB Niaga branch office Icon Pondok Indah.