

Nama : Mayang Sari (44213120089)
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Tingkat Kepuasan
Nasabah DiPT BCA Tbk. Tanjung Duren, Kantor Jakarta Barat
Bibliografi : 78 halaman + 5 lampiran, 39 acuan, Tahun 2002 - 2017

ABSTRAK

Budaya organisasi dan menjadi suatu prioritas utama sebagai wadah komunikasi dalam peningkatan kepuasan bagi nasabah. “SMART SOLUTION” merupakan salah satu contoh dari kegiatan penerapan budaya organisasi PT BCA, Tbk. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana atau seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT BCA Tbk Tanjung Duren.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey dengan jenis eksplanatif. Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 118 responden yang merupakan total populasi dari nasabah prioritas PT BCA Tbk KCP Tanjung Duren. Peneliti memberikan gambaran secara rinci serta gejala untuk memperoleh kejelasan atau menjelaskan hubungan, menguji pengaruh antar variabel. 10 dimensi dari variabel (X) budaya organisasi dan 5 dimensi dari variabel (Y) kepuasan nasabah.

Semua analisis menggunakan software SPSS versi 23.0 dengan analisis data awal berupa uji validitas dan reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*, hingga uji korelasi dengan *person product moment* sekaligus uji regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa R_{square} sebesar 0,000 yang berarti variasi pada variabel dependent kurang dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel independent yang dipilih, hal tersebut dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

Faktor lain dilakukan uji signifikan parameter individual (uji statistik t) adalah sebesar -0,130 ($p=0,897$; $p > 0.01$). apabila nilai t-hitung $<$ t-tabel (-0,130 $<$ 2.35864), maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi tidak berpengaruh secara individual terhadap kepuasan nasabah, artinya **hipotesis alternatif (H_a) ditolak**, atau dapat dikatakan bahwa **budaya organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah secara langsung**.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi.