

## RINGKASAN

**SONTANG NASUTION. NPM. 069320046. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUM PEGADAIAN MEDAN PETISAH". SKRIPSI 2011.**

Kepuasan nasabah telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian organisasi. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, kita dituntut untuk memberikan dan menyediakan segala jenis kebutuhan konsumen dan mengupayakan agar selalu berorientasi pada konsumen dan dapat menyenangkan hati nasabah. Maka jika hal ini telah kita lakukan maka kita telah memberikan pelayanan yang menimbulkan kepuasan tersendiri kepada nasabah dan manfaat bagi perusahaan yang kita kelola.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara nyata sejauhmana tingkat kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Perum Pegadaian Medan Petisah. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Sampel penelitian di Perum Pegadaian Medan Petisah yang berjumlah 50 orang nasabah. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linear sederhana.

Dari hasil analisis regresi  $y = 3,41 + 0,75x$ , artinya setiap penambahan 1% kepuasan nasabah akan mengakibatkan kontribusi sebesar 75% terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan.