

***THE INFLUENCE OF FRONT OFFICE EMPLOYEE KNOWLEDGE,  
COMPETENCY, AND PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY OF INDONESIAN BANK RAKYAT CUSTOMERS IN DKI  
JAKARTA)***

***By Rheinyta Ayu Handini***

***Abstract***

*This research is a type of quantitative research that aims to determine the effect of knowledge management, competence, and employee performance on customer satisfaction. This study uses a sample of customers as respondents from a company engaged in the banking sector, namely Bank Rakyat Indonesia. The sample used is 100 respondents, with the sample collection technique using accidental sampling. In this research hypothesis, namely to determine the effect partially or simultaneously of the independent and dependent variables, so that the tests carried out are the coefficient of determination test, t test, and f test. From the test results, obtained: (1) Knowledge Management has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Employee Competence has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Employee Performance has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (4) Knowledge Management, Employee Competence, and Employee Performance simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.*

***Keywords:*** *Knowledge Management, Employee Competence, Employee Performance, and Customer Satisfaction*

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT*, KOMPETENSI,  
DAN KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA  
DI DKI JAKARTA)**

**Oleh Rheinyta Ayu Handini**

**Abstrak**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *knowledge management*, kompetensi, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel nasabah sebagai responden dari salah satu perusahaan yang bergerak di sektor perbankan, yaitu Bank Rakyat Indonesia. Sampel yang digunakan sebesar 100 responden, dengan teknik pengumpulan sampel menggunakan *accidental sampling*. Dalam hipotesis penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel independen dan dependen, sehingga pengujian yang dilakukan yaitu uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f. Dari hasil pengujian, diperoleh : (1) *Knowledge Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kompetensi Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Kinerja Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) *Knowledge Management*, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** *Knowledge Management*, Kompetensi Karyawan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Pelanggan