



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

**SKRIPSI**

**RHEINYTA AYU HANDINI**

**1910111066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



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

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**RHEINYTA AYU HANDINI**

**1910111066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Rheinyta Ayu Handini

NIM : 1910111066

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Desember 2022



(Rheinyta Ayu Handini)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rheinyta Ayu Handini  
NIM : 1910111066  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : SI Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh *Knowledge Management*, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan *Front Office* Terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di DKI Jakarta)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 28 Desember 2022  
Yang menyatakan,



(Rheinyta Ayu Handini)

**SKRIPSI**

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

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Rheinyta Ayu Handini 1910111066**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 28 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Renny Husniati, SE., M.M., CHRP  
Ketua Penguji



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA, CRP, CMA  
Penguji I



Dr. Falsal Marzuki, M.Pd., CHCP  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakshi Arlestiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidavati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 28 Desember 2022

***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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 28 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rheinyta Ayu Handini

No.Pokok Mahasiswa : 1910111066

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Knowledge Management, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di DKI Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Ketua	1.
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota I	2.
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Anggota II **)	3.

#### Keterangan :

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*) Dosen Petubimbing

Jakarta, 28 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.



## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan dengan tepat waktu. Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Knowledge Management*, Kompetensi, Dan Kinerja Karyawan *Front Office* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di DKI Jakarta)”.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., AK., M.AK., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen. Ibu Siti Hidayati S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Ibu Renny Husniati, SE, MM., CHRP selaku Ketua Penguji. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., CRA, CRP, CMA selaku Penguji I. Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP selaku Penguji II sekaligus Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.
2. Bapak Wihandono dan Ibu Andriyani selaku orang tua, serta Rizka Novia Handayani selaku kakak peneliti.
3. Terren Haekal Wiramawan selaku kekasih yang selalu membantu dan mendukung peneliti selama penulisan penelitian ini.
4. Sahabat yang selalu mendukung, teman, dan pihak-pihak lain yang belum disebutkan namun memberikan kontribusi dalam penulisan usulan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses serta hasil dari penulisan usulan penelitian skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif serta membangun sehinggakan dapat membantu peneliti untuk menyempurnakan usulan penelitian ini.

Jakarta, 30 September 2022

Rheinyta Ayu Handini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. Manajemen.....	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen.....	10
2.1.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.2. Ciri-Ciri Terciptanya Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14

2.1.3. Knowledge Management .....	16
2.1.3.1. Pengertian Knowledge Management .....	16
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Management .....	17
2.1.3.3. Manfaat Knowledge Management.....	18
2.1.3.4. Indikator Knowledge Management .....	18
2.1.4. Kompetensi Karyawan.....	20
2.1.4.1. Pengertian Kompetensi Karyawan .....	20
2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Karyawan.....	21
2.1.4.3. Pengukuran Kompetensi Karyawan .....	23
2.1.4.4. Indikator Kompetensi Karyawan.....	23
2.1.5. Kinerja Karyawan.....	25
2.1.5.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	25
2.1.5.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	26
2.1.5.3. Penilaian Kinerja Karyawan.....	26
2.1.5.4. Indikator Kinerja Karyawan.....	27
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3. Model Penelitian.....	36
2.4. Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.1.1. Definisi Operasional .....	38
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1. Populasi.....	40
3.2.2. Sampel .....	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1. Jenis Data .....	42
3.3.2. Sumber Data.....	42
3.3.3. Pengumpulan Data.....	43
3.4. Teknik Analisis Data .....	43

3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.4.1.1. Partial Least Square (PLS) .....	45
3.4.2. Uji Inferensial.....	46
3.4.2.1. Uji Validitas .....	46
3.4.2.2. Uji Reliabilitas.....	47
3.4.3. Uji Hipotesis.....	49
3.4.3.1. Uji T (Uji Parsial) .....	49
3.4.3.2. Uji Simultan (Uji F).....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
4.3.1. Data Deskriptif .....	54
4.3.2. Uji Inferensial.....	60
4.3.2.1. Model Pengukuran (Outer Model) .....	60
4.3.2.2. Uji Validitas Diskriminan .....	63
4.3.2.3. Uji Reliabilitas.....	64
4.3.2.4. Model Struktural (Inner Model) .....	66
4.3.3. Uji Hipotesis.....	66
4.3.3.1. Uji T (Uji Parsial) .....	66
4.3.3.2. Uji F (Uji Simultan).....	68
4.4. Pembahasan.....	70
4.4.1. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.4.2. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	71
4.4.3. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.4.4. Pengaruh Knowledge Management, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.5. Keterbatasan Penelitian.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>

5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-survey Kepuasan Nasabah BRI di DKI Jakarta.....	4
Tabel 1.2 Pra Survey Knowledge Management Karyawan Front Office Menurut Nasabah BRI di DKI Jakarta .....	5
Tabel 1.3 Pra-survey Kompetensi Karyawan Front Office Menurut Nasabah BRI di DKI Jakarta.....	6
Tabel 1.4 Pra-survey Kinerja Karyawan Front Office Menurut Nasabah BRI di DKI Jakarta .....	7
Tabel 2.1 Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya .....	33
Tabel 3.1 Skor Penilaian Skala Likert .....	39
Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Variabel .....	40
Tabel 3.3 Skala Likert.....	43
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Persentase Indeks .....	45
Tabel 4.1 Domisili Responden .....	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.3 Usia Responden.....	53
Tabel 4.4 Interval Kelas .....	54
Tabel 4.5 Interpretasi Nilai Persentase Indeks .....	55
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Knowledge Management .....	56
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi Karyawan.....	58
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4.11 Discriminant Validity Melalui Output Fornell-Lacker Criterion.....	63
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE).....	64

Tabel 4.13 Composite Reliability .....	65
Tabel 4.14 Cronbach Alpha.....	65
Tabel 4.15 Nilai R Square .....	66
Tabel 4.16 Uji Statistik T .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank Digital di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM.....	45
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Diagram Jalur .....	61
Gambar 4.2 Inner Model.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	83
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner .....	89
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden .....	101
Lampiran 4. Hasil Analisis Data Deskriptif .....	102
Lampiran 5. Hasil Output Outer Model Penelitian.....	104
Lampiran 6. Hasil Output Inner Model Penelitian .....	105
Lampiran 7. Hasil Output Model PLS .....	106
Lampiran 8. T Tabel .....	109
Lampiran 9. F Tabel.....	112
Lampiran 10. Bukti Penyebaran Kuesioner .....	114
Lampiran 11. Hasil Turnitin Penelitian.....	117