

Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Marketing* pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok

*Budhi Yuwono¹, Akbar Galdi Permana²

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

Abstract.

This research was conducted to find out how big the influence of work environment on PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok employee performance. This research uses data and information retrieval method with questionnaire to employees of PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok with a sample of 70 employees. Sampling technique using Purposive Sampling. Each respondent answered the question as much as 24 by using Likert scale. The research method used in this research is quantitative associative where in this research there are 3 variable which represented independent variable that is Incentive (X1), Job Satisfaction (X2) and dependent variable that is employee performance (Y). From the results of research work Incentive positive or unidirectional and significant to employee performance, satisfaction of positive and unidirectional cooperation and significant to employee performance. Incentive and job satisfaction are the same as 75.2% performance on employee performance and 24.8% release by other factors that can not be in this research.

Keywords: *Incentive, job satisfaction. Employee performance*

Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).

©2020 *Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

Profile and corresponding author: Budhi Yuwono adalah Program Studi Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* budhi.1972@gmail.com

How to cite this article Yuwono, Budhi., Gladi Permana, Akbar.. (2023). 'Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Marketing* pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok', *Adbispreneur*, 3 (1), pp. 54-61 Available at: <http://JAMBIS>

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia Perbankan dan *Digital Finance* di Indonesia semakin maju yang memiliki potensi besar untuk terus berkembang, Hal ini antara lain karena kebutuhan market di pasar

konsumen Indonesia melalui *platform digital finance* (dhi. Bank), mengalami perkembangan yang sangat pesat.

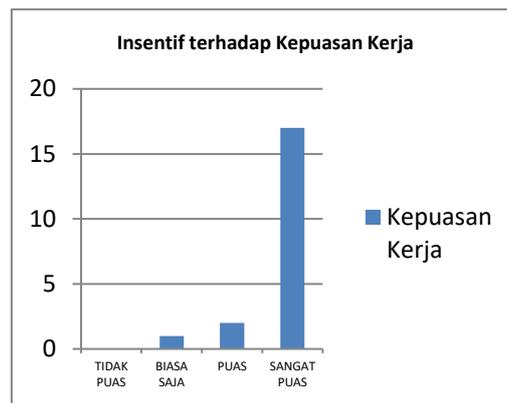
Salah satu cara untuk dapat bersaing dengan perusahaan sejenis pada perbankan adalah dengan memaksimalkan kinerja karyawan sebuah perusahaan terutama pada bagian unit *Marketing* adalah satu bagian yang memiliki peran sangat penting sekali dalam suatu perusahaan, karena marketing memiliki fungsi untuk mencari, memasarkan, mendapatkan, mempertahankan dan memperbanyak konsumen serta menguasai pasar. Banyaknya konsumen yang dimiliki perusahaan menentukan banyaknya jumlah pemasukan bagi perusahaan. Semakin besar pemasukan yang berhasil didapatkan, maka perusahaan akan semakin berkembang, demikian pula sebaliknya.

Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya. Kinerja karyawan dapat memengaruhi Kinerja bisnis atau *business performance* dari suatu perusahaan merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi, serta tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Pasti dengan pengertian tersebut, kinerja bisnis yang baik akan menambah nilai perusahaan. Semakin baik nilai perusahaan, maka akan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut.

PT. Bank Negara Indonesia (BNI), merupakan perusahaan terkemuka dengan pengalaman lebih dari tujuh dasawarsa di bidang Perbankan. BNI mengelola pertumbuhan bisnis berkesinambungan pada usaha hulu dan hilirnya berkat sinergi dari kompetensi inti profesional perusahaan dalam memproduksi produk yang diperlukan oleh nasabah selaku konsumen untuk pasar lokal serta internasional. Pada setiap tahap operasionalnya, BNI berkomitmen untuk senantiasa mengutamakan kepentingan pelanggan dengan dilandasi sikap saling menghargai dan hubungan yang sinergis.

Salah satunya PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok, yang merupakan perusahaan dari salah satu anak perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dengan total karyawan mencapai 130 orang karyawan yang terdiri dari *Branch Manager*, Manajer, Asisten (*Teller, Customer Service*, dan *Sales*) dan di unit *Marketing* sendiri total 70 orang merupakan aset perusahaan yang harus dikelola dengan baik, agar tingkat penjualan dan pemesanan setiap pelanggan dapat terus meningkat setiap tahunnya. Dengan jumlah karyawan yang cukup memadai saat ini, perusahaan selalu berusaha untuk mempertahankan karyawan dalam bekerja. Adapun peneliti melakukan wawancara kepada manajer *Marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok mengenai permasalahan pada kinerja karyawan yang akhirnya menyangkut Insentif dan kepuasan kerja yang rendah.

Motivasi dalam dunia perbankan lebih diartikan sebagai Insentif kerja karyawan yang merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, Sehingga banyak dalam tulisan nanti terdapat banyak kata ganti motivasi atau insentif. Insentif kerja meningkatkan minat dan semangat karyawan di dalam bekerja dan dapat membuat pekerjaan akan lebih mudah dikerjakan dan prestasi kerja karyawan juga akan lebih baik tingkat pemesanan pelanggan meningkat membuat perusahaan menjadi lebih maju. Insentif kerja karyawan memengaruhi tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan. Insentif kerja penting karena diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias mencapai produktivitas kerja yang untuk lebih produktivitas kerja yang untuk lebih meningkatkan target penjualan agar dapat mencapai persentase maksimal perusahaan atas kinerja karyawan yang produktif. Berdasarkan sampel kuisioner terhadap 20 (dua puluh) karyawan PT BNI KC Tanjung Priok bagian marketing terkait pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja didapatkan data sebagai berikut:



Gambar I.1
Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan gambar I.1 menunjukkan bahwa pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok di unit *marketing* besar merasa puas terhadap insentif yang diberikan kantor dalam menunjang produktivitas kinerja karyawan. Dari 20 (dua puluh) karyawan yang menyatakan Sangat Puas ada 17 karyawan, Puas ada 2 karyawan, Biasa saja ada 1 karyawan, dan nihil untuk karyawan yang menyatakan Tidak Puas.

Melihat dari keterkaitan antara permasalahan - permasalahan yang diuraikan secara singkat diatas, maka guna mengetahui pengaruh pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerjanya, selanjutnya penelitian ini akan berjudul "**Pengaruh Insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* pada PT. Bank negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok**".

LITERATUR REVIUW

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh Insentif terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok?
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok?
3. Seberapa besar pengaruh Insentif dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok?

Tujuan Penelitian

Dari uraian latar belakang permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Insentif terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Insentif dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara Insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian perusahaan dapat membuat suatu tindakan pencegahan serta dapat mengevaluasi sejauh mana Insentif dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Bagi pendidikan, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca untuk dijadikan langkah awal bagi penulisan karya ilmiah lainnya
3. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah, khususnya dibidang sumber daya manusia. Hal ini memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:8) mengatakan bahwa: Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan dijelaskan sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2021:36) rumusan masalah asosiatif adalah suatu rumusan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan yaitu Insentif (X_1), Kepuasan Karyawan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Unit analisis yang dituju adalah karyawan bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok dan *time horizon* yang digunakan pada penelitian kali ini menggunakan *time horizon cross sectional*. Menurut Sekaran (2011: 177) studi *cross sectional* adalah sebuah studi yang pengumpulan datanya hanya dilakukan satu kali dalam suatu penelitian karya ilmiah.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:137) teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pernyataan atau pertanyaan yang ada di dalam kuesioner akan diukur dengan menggunakan tipe skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2021: 93) mengatakan bahwa: Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel III.2
Skala Penilaian *Likert*

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Sumber : Sugiyono (2021: 93)

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi ke PT. Bank negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok.

Populasi dan Sampel

Dalam bagian ini akan diuraikan mengenai populasi dan sampel penelitian serta teknik pengambilan sampel yakni:

1. Populasi

Menurut Sugiono (2021:80) mengatakan bahwa:

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi bagian *marketing* PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok sebanyak 130 karyawan

2. Sampel

Menurut Sugiono (2021:81) mengatakan bahwa: Sampel adalah sebagian dari populasi itu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2021: 84) mengatakan bahwa: *nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2021:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 70 responden bagian *marketing* PT. Bank negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2021:137) berikut sumber data dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Data primer.

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer yang diperoleh peneliti dengan cara pengisian kuesioner oleh responden.

2. Data sekunder.

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti *textbooks*, jurnal, maupun artikel referensi di media elektronik.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Insentif terhadap

Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa Insentif (X_1) mempunyai t hitung $> t$ tabel ($5,231 > 1,996$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan Insentif terhadap kinerja karyawan adalah positif atau searah yang kuat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sungkono, Rachmat Hasbullah, Heru Bambang Rumansyah (2011) yang berjudul Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan di Outlet PT. Sinarmas Multifinance Cabang Telagasari Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Insentif memegang peranan penting dalam keberhasilan organisasi, baik organisasi komersial maupun organisasi publik, karena Insentif dapat mempengaruhi tingkat produktivitas,

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja (X_2) mempunyai t hitung $> t$ tabel ($6,587 > 1,995$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan Insentif terhadap kinerja karyawan adalah positif atau searah yang sangat kuat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwarno dan Joko Utomo (2011) yang berjudul Pengaruh Insentif kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai setda kabupaten pati). Hasil penelitian kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan ini nampak pada perilaku dan sikap pegawai dalam kehidupan sehari-hari, biasanya ditunjukkan dalam hal tanggapan yang positif dalam bekerja. Perlu disadari bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong pegawai/karyawan lebih giat bekerja.

3. Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,982 (Lihat pada lampiran tabel F). Nilai F hitung $> F$ tabel ($43,394 > 3,982$) dan nilai probabilitas (signifikan) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan Insentif dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 75,2% terhadap kinerja karyawan. Dan sisanya sebesar ($100\% - 23,4\% = 24,8\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 59,1%. Dan sisanya sebesar 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 65,1%. Dan sisanya sebesar 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini
3. Insentif dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 75,2%. Dan sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Saran

1. Berdasarkan hasil kuisioner dari variabel Insentif ditemukan pernyataan Nomor 3 bahwa “Karyawan memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan rekan kerja” memiliki rerata

terendah. Sehingga diharapkan perusahaan perlu mengadakan *Employee Gathering* untuk meningkatkan *engagement* dan kerjasama antar-karyawan.

2. Berdasarkan hasil kuisioner dari variabel Kepuasan Kerja ditemukan pernyataan pada Nomor 10 “Kepuasan terhadap kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan” memiliki rerata terendah. Sehingga diperlukan pelatihan *leadership and soft skills* untuk meningkatkan kemampuan dan potensi kerja karyawan bagian marketing dan sales di setiap Kantor Cabang.

DAFTAR PUSTAKA

Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia.

Bohlander, George W dan Scott Snell. 2010. Managing Human Resources USA: Cengage Learning.

Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat

Fahmi, Ilham. 2015. Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis. Bandung: Alfabeta

Griffin, Ricky W. 2013. Management 11th Edition. New Jersey: Pearson.

Kadarisman, M. 2012. Manajemen Kompensasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kasmir dan Jakfar. 2012. Studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi. Jakarta: Kencana PT Bank Negara Indonesia. <http://www.bni.co.id/>

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Rosda

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan Cetakan Kesebelas. Jakarta: Rosda.

Murtie, Afin. 2012. Menciptakan SDM yang handal dengan TMC. Jakarta: Laskar Aksara

Marwansyah. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.

Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta:

Andi Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Dari Teori Ke Praktik Edisi 3. Jakarta: Rajawali Press. 111

Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2011. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2014. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Sajangbati, Ivonne A.S. 2013. Insentif, Disiplin dan Kepuasan Pengaruhnya Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (persero) cabang Bitung. e-journal fakultas ekonomi dan bisnis jurusan manajemen Vol. 1 No. 4 Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Suharsimi, Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan 23*. Bandung: Alfabeta
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Terhadap Kompetensi SDM*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada Jurnal
- Juniantara, I Wayan dan Riana. 2015. Pengaruh Insentif dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar. E-journal Administrative reform Vol. 1 No.1. 611-628
- Syunarnaeni Syam AS. Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Tosan Permai Lestari. *Manajemen Kerja No.1 Vol.1: 2018, 65-76*
- Andini Anastasya Nursan, Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasioal Kantor Cabang Pembantu Gorontalo. *Analisis Manajemen No.5 Vol. 12014, 75-87: 548-558112*
- Suwarno dan Joko Utomo. 2011. Pengaruh Insentif kerja, Kepuasan kerja, dan komitmen organisasional Terhadap Kinerja pegawai (studi pada pegawai setda kabupaten pati). *Jurnal Analisis Manajemen Vol. 5 No.1.75-87*
- Supriyadi. 2019. Kunci untuk meningkatkan kinerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. Jurnal Analisis Manajemen. Vol 4, No 1*
- Indrayani. 2020. Factors Affecting Work Satisfaction and Employee Performance in Automotive Industrial Chain. *International Journal of Economics and Business Administration. Volume VIII, Issue 2*