

## Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mitra Bangunan Dion Putra Wonogiri

Atika Nur Maratu Sholihah<sup>1</sup>, David Ahmad Yani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

<sup>2</sup>Tutor Manajemen Fakultas Ekonomi dan Dosen pada Universitas Terbuka

E-mail : <sup>1</sup> [043315527@ecampus.ut.ac.id](mailto:043315527@ecampus.ut.ac.id) <sup>2</sup> [davidahmadyani@gmail.com](mailto:davidahmadyani@gmail.com)

### Abstract

*The background of this research is that every business competitor wants success in managing business. In order to remain superior and innovate, company is required to meet the wants and needs and quality of service to customers. That way customers feel satisfied and valued so they are willing to become regular customers. This study has aim of observing influence of employee performance Dion Putra Building Partners on its customers. To describe and explain in detail the effect of employee performance in the store on customer satisfaction, this study uses descriptive method with a survey approach. The measuring instrument used is Likert scale with the independent variable employee performance and dependent variable customer satisfaction. Collection techniques by distributing questionnaires and interviewing 15 respondents. Data analysis used in this study is validity test, reliability test and analysis, then the coefficient of determination is carried out to determine the effect of employee performance on customer satisfaction. Validity test shows that the research is valid. Reliability test shows that the research is reliable. Regression analysis results show an F value of 181.336 with a significance of 0.000 and coefficient of determination of 0.928 (92.8%). With this research if customers are dissatisfied with the service, store employees can improve service quality and find solutions to what efforts can improve quality of service to customers.*

**Keywords :** Customer satisfaction, performance, service quality

### Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah setiap pesaing bisnis menginginkan suatu keberhasilan dalam mengelola usaha. Agar tetap bisa unggul dan berinovasi, maka suatu perusahaan dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan serta kualitas layanan terhadap pelanggan. Dengan begitu pelanggan merasa puas dan dihargai sehingga bersedia untuk menjadi pelanggan tetap. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengamati bagaimana pengaruh kinerja karyawan Mitra Bangunan Dion Putra terhadap pelanggannya. Untuk mendiskripsikan dan menjelaskan secara detail pengaruh kinerja karyawan di toko terhadap kepuasan pelanggan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survei. Alat ukur yang digunakan adalah Skala Likert dengan variabel bebas kinerja karyawan dan variabel terikat kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara 15 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis, kemudian dilakukan koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Uji validitas menunjukkan bahwa penelitian bersifat valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa penelitian dapat diandalkan. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai F sebesar 181,336 dengan signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi 0,928 (92,8%). Dengan adanya penelitian ini apabila pelanggan memiliki rasa kurang puas terhadap pelayanan, maka karyawan toko dapat memperbaiki kualitas pelayanan serta mencari solusi upaya apa saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

**Kata Kunci :** Kepuasan pelanggan, kinerja, kualitas pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan dan perkembangan di dunia usaha saat ini semakin meningkat. Peran pemasaran di zaman sekarang tidak sekedar mengantarkan barang dan jasa ke tangan konsumen. Selain itu juga berfokus pada bagaimana barang atau jasa dan pelayaannya tersebut dapat memuaskan pelanggan sembari menghasilkan keuntungan (Syah, 2021). Proses pengambilan keputusan yang terbata terjadi ketika pelanggan mengenali suatu masalah

atau kebutuhan yang mereka miliki, kemudian menilai beberapa opsi produk atau merel berdasarkan informasi yang sudah ada dalam pikiran mereka tanpa mencoba (Tjiptono, 2022) Sehingga para pesaing bisnis saat ini harus mempunyai keunggulan yang kompetitif supaya bisa tetap bersaing dan bertahan dengan usaha lain. Sebagai pemilik bisnis dalam menjalankan usahanya harus selalu memperhatikan tentang apa yang membuat usahanya bisa tetap bersaing. Kepuasan pelanggan yaitu indikator yang berpatok pada suksesnya suatu usaha.

Agar tetap bisa unggul dan berinovasi, suatu perusahaan harus memenuhi keinginan dan kebutuhan serta kualitas layanan terhadap pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dan dihargai sehingga bersedia untuk menjadi pelanggan tetap. Kinerja karyawan memiliki efek positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan terkait layanan karyawan (Arifa et al., 2023). Secara keseluruhan manajemen sumber daya manusia membahas tentang kepuasan kinerja karyawan. Kepuasan kinerja karyawan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Bagi perusahaan kinerja karyawan harus mendapatkan perhatian dan pemenuhan untuk mencapai produktivitas kerja.

Mitra Bangunan Dion Putra sendiri tepatnya terletak di Kota Jatisrono Kabupaten Wonogiri, berdiri sejak tahun 2013. Peneliti memiliki tujuan mengamati bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap pelanggan dan apakah sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pembelian pelanggan serta faktor yang dapat berpengaruh dalam kinerja karyawan. Kinerja karyawan memiliki peranan penting dalam pencapaian keberhasilan suatu organisasi, serta dapat mencapai tujuan secara tepat dan berhasil setelah mendapatkan kontribusi positif dari kinerja karyawan yang baik (Yuniarti, 2021)

Kualitas layanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan, sehingga mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang solid dengan perusahaan (Chandra, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan yang diberikan Mitra Bangunan Dion Putra terhadap pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut. Apabila pelayanan atau kinerja karyawan itu baik maka pelanggan merasakan kepuasan saat bertransaksi, sedangkan sebaliknya maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan. Ketidakpuasan ini akan terlihat dengan perilaku dan ucapan pelanggan, jika mereka puas akan merekomendasikan kepada masyarakat lain. Begitu sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka mereka tidak melakukan transaksi lagi bahkan tidak merekomendasikan kepada masyarakat lain. Hal ini sesuai dengan penelitian (Saranan & Zainarti, 2023) kualitas layanan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan pada pembelian dan penjualan peralatan material.

Maka dengan beberapa masalah yang sudah diungkapkan diatas peneliti tertarik dengan judul Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mitra Bangunan Dion Putra sebelum ini telah terjadi penelitian yang sama.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode deskriptif dengan pendekatan survei yang digunakan pada penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara detail pengaruh kinerja karyawan di toko terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini terdapat sumber data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada responden yang dipilih secara acak dan penyebaran kuesioner. Responden merupakan pelanggan Mitra Bangunan Dion Putra yang berjumlah 15 orang. Penelitian ini memiliki variabel kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Skala Likert sebagai alat ukur untuk mengukur kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel Skor Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup	3
4.	Tidak baik	2

5. Sangat tidak baik 1

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Peneliti memberikan kuesioner sambil mewawancarai responden untuk mendapatkan informasi. Peneliti juga melakukan observasi terhadap respon pelanggan terhadap kinerja karyawan di Mitra Bangunan Dion Putra. Uji validitas yaitu analisis data untuk mengetahui valid tidaknya penelitian yang dilakukan. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan penelitian. Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	Kinerja karyawan			
	- Indikasi 1	0.550	0.514	Valid
	- Indikasi 2	0.776	0.514	Valid
	- Indikasi 3	0.586	0.514	Valid
2.	Kepuasan pelanggan			
	- Indikasi 1	0.678	0.514	Valid
	- Indikasi 2	0.801	0.514	Valid
	- Indikasi 3	0.668	0.514	Valid
	- Indikasi 4	0.561	0.514	Valid

Sumber : Analisis data

Berdasarkan tabel 1 merupakan indikator untuk mengukur variabel penelitian menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,514 (R tabel). Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian bernilai valid. Kinerja karyawan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Beberapa faktor kinerja karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu

1. Kualitas produk atau layanan, karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam menyampaikan produk atau layanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Layanan yang responsif dan cekatan, karyawan yang dapat memberikan pelayanan yang responsif dan cekatan terhadap kebutuhan pelanggan, maka akan membuat kepuasan pelanggan serta meningkatkan citra perusahaan atau toko. Pelayanan dapat dikategorikan memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Annisa & Kadir, 2023)
3. Masukan dari pelanggan, karyawan yang dapat menerima dan bertindak atas masukan yang diberikan pelanggan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan.
4. Lingkungan kerja yang positif dan mendukung, karyawan akan memiliki motivasi dan kepuasan kerja yang lebih tinggi, sehingga dapat memberikan layanan yang baik terhadap pelanggan. Motivasi kerja serta ketekunan dalam menjalankan tugas memiliki peran penting terhadap produktivitas karyawan (Emt & Aldilah, 2023).
- 5.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kepuasan pelanggan	0.792	Reliabel

Sumber : Analisis statistik

Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan uji reabilitas nilai koefisien Alpha memiliki nilai 0,794. Nilai tersebut melebihi angka 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengukuran variabel dari kuesioner bersifat reliabel. Berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan karena memberikan hasil yang konsisten dan stabil.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi bersama Anova

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	103.513	1	103.513	181.336	.000
Residual	7.421	13	.571		
Total	110.933	14			

Sumber : Analisis statistic

Berdasarkan Tabel 3 nilai F hitung sebesar 181,336 dengan signifikansi sebesar 0,000 (sig. < 0,005). Hal ini menunjukkan yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu kinerja karyawan. Sehingga semakin baik kinerja karyawan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Nanto et al., 2023) kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan berhubungan positif, yang berarti semakin membaik kinerja karyawan maka semakin meningkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin buruk kinerja karyawan tersebut maka semakin buruk tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan, biaya, dan penawaran produk memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan konsumen (Arie & Kurniawan, 2024). Berdasarkan survei langsung ke lapangan terhadap pelanggan Mitra Bangunan Dion Putra, mayoritas pelanggan sudah merasa terpenuhi dengan kualitas layanan yang diberikan. Namun beberapa pelanggan ada yang masih merasa kurang puas. Hal ini disebabkan adanya miskomunikasi antara pelanggan dengan karyawan dalam memahami produk yang diinginkan pelanggan. Kemudian adanya masalah produk yang diinginkan pelanggan belum tersedia. Serta pelanggan merasa terabaikan apabila karyawan toko tidak segera menyapa dan menanggapi pelanggan yang datang. Ketika toko sedang ramai ini pelanggan merasa tidak diperhatikan dan tidak segera dilayani dengan baik. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa kecewa dan merasa terabaikan. Sehingga sangat berdampak buruk terhadap reputasi toko untuk tetap bertahan dan bersaing dengan toko yang lain.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjust R Square	Std. Error
.966	.933	.928	.756

Sumber : Analisis statistik

Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan yaitu menggunakan koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi ditentukan berdasarkan nilai adjusted R Square. Berdasarkan Tabel 4 nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,928. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 92,8%. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kinerja karyawan juga harus ditingkatkan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, strategi-strategi yang diterapkan di Mitra Bangunan Dion Putra, yaitu :

1. Membangun hubungan yang akrab dengan pelanggan, dilakukan berbagai cara seperti menjalin komunikasi yang baik, memberikan pengalaman yang positif, menyesuaikan komunikasi dan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Serta aktif di media sosial untuk promosi dan menjalin interaksi dengan pelanggan.
2. Menggunakan komunikasi yang efektif terhadap pelanggan. Komunikasi yang efektif melibatkan beberapa elemen penting seperti menciptakan kesan pertama yang baik, memberikan perhatian, dan menggunakan bahasa yang jelas. Selain itu menjaga kesopanan, berpenampilan rapi dan menghargai pelanggan.
3. Memberikan kesan yang baik pada pelanggan guna membangun hubungan yang positif serta dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kesan yang baik sangat penting karena dapat menentukan pelanggan kembali atau tidak.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi yang memiliki nilai F sebesar 181,336 dengan signifikansi 0,000. Berdasarkan nilai tersebut, semakin tinggi kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sehingga dapat menguntungkan Mitra Bangunan Dion Putra yang akan menambah jumlah pelanggan. Selain itu Mitra Bangunan Dion Putra memiliki kualitas produk material yang bagus serta harga produk yang dapat dikategorikan bersaing dengan toko yang lain, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan setiap individu berbeda-beda dan dapat memberi beberapa manfaat. Manfaat tersebut antara lain meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Apabila tercipta hubungan yang baik dapat menciptakan kesetiaan pelanggan dan memiliki nama yang baik bagi pelanggan, sehingga akan memperoleh laba yang semakin meningkat. Mitra Bangunan Dion Putra untuk kualitas produknya harus meningkatkan kreativitas, sehingga dapat bertahan sampai sekarang ini dan semakin meningkat.

Karyawan di Mitra Bangunan Dion Putra harus meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan dengan cara membangun hubungan baik dengan pelanggan dan berkomunikasi secara baik. Karyawan juga harus memberikan solusi dan dapat menjelaskan tentang produk yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini terjadi apabila karyawan memberi suatu layanan yang baik dan tepat, pelanggan akan merasa puas dan merasa dihargai. Diharapkan dengan adanya penelitian ini menjadi tolak ukur bahwa pelayanan atau kinerja karyawan toko sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 3(2), 297–314.
- Arie, M., & Kurniawan, M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Mitra Bangunan Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(2), 1231–1240.
- Arifa, N., Ruldawati, M., Sumiarti, Cintia, F., & Sari, V. N. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko Hasna Hijab. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1986–1991.
- Chandra, T. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV. IRDH.
- Emt, T., & Aldilah, M. (2023). Analisis Motivasi dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Toko Besi Tiga Jaya Makmur. *Jurnal Ekonomi Dan Teknologi*, 7(3), 789–794.
- Nanto, R., Wimbawani, W., & Umar, M. A. (2023). Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT . Bess Finance Kota Metro Abstract: *Journal of Interdisciplinary Science and Education*, 3(1), 45–54.
- Saranan, R., & Zainarti, Z. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Toko Ud. Ulfa Husna Jaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transaksi Jual Beli Peralatan Bangunan Di Desa Dah Aceh. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 9(2), 161–169. <https://doi.org/10.29303/jseh.v9i2.346>
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widiana Bhakti Persada.
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. CV Andi Offset.
- Yuniarti, R. et al. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Widiana Bhakti Persada.