

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Febri Firmanto¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh faktor fasilitas dan kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan konsumen. Yang menjadi target responden adalah konsumen 7-Eleven di Jakarta. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam sumber seperti jurnal, buku dan bentuk publikasi lainnya. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada target responden. Dengan menggunakan teknik purposive sampling diperoleh 104 responden. Uji statistik yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Dengan menggunakan analisa regresi linear berganda diperoleh bahwa fasilitas dan kualitas layanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Disarankan kepada 7-Eleven untuk mampu menjaga dan meningkatkan fasilitas utama maupun pendukung, selalu menjaga kebersihan tempat duduk konsumen, meningkatkan keramahan dan kesopanan karyawan dan selalu memberikan perhatian lebih kepada konsumen agar mereka merasa dihargai. Penelitian lebih lanjut terhadap variabel lain yang belum ada pada penelitian ini seperti produk, harga dan lokasi akan memberikan gambaran lebih atas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : fasilitas, kualitas layanan karyawan, kepuasan konsumen

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF FACILITIES AND STAFF'S SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

Febri Firmanto¹

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of facilities and staff's service qualities on customer satisfaction. Customers of 7-Eleven convenience store were taken as target respondents. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 104 respondents were gathered. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using a regression analysis, it was found that facilities and staff's service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. It is suggested that 7-Eleven should be able to improve primary and complementary facilities, to always maintain the cleanliness and tidiness of the seating area, improve the appearance of the employees to be more interesting, and give more attention to consumers so that consumers feel appreciated. Further research on other variables such as price, product and location will provide a better pictures about factors that affect customer satisfaction.

Keywords: facilities, staff's service quality, customer satisfaction

¹ Mahasiwa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie