

PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRO CHICKEN (STUDI KASUS DI PRO CHICKEN PURWOREJO)

Della Desfandriyani

Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Purworejo.

desfandriyanidella72@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. (2) Ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen. (3) Ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen. Teknik analisis data ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis deskriptif. Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel kinerja karyawan pada Pro Chicken Purworejo tergolong baik dengan persentase sebesar 56%, variabel kualitas pelayanan pada Pro Chicken Purworejo tergolong baik dengan persentase sebesar 60%, dan variabel kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo tergolong puas dengan persentase sebesar 58%. Hasil analisis kuantitatif diperoleh: (1) variabel kinerja karyawan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 24,60% ; ($r = 0,496$; $t_{hitung} = 5,625$; $sig \leq 0,05$). (2) variabel kualitas pelayanan konsumen memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 45,70% ; ($t_{hitung} = 9,028$; $signifikansi \leq 0,05$). (3) Hasil uji F dapat diketahui ($F_{hitung} = 551,675$; $sig \leq 0,05$ maka signifikan). (4) Hasil analisis ; koefisien regresi ($R = 0,919$; $R^2 = 0,919$; $\leq 0,05$). Pengaruh semua variabel sebesar 91,90% sedangkan 8,10% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Analisis Regresi, SPSS, Uji Statistik

A. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan pada dasarnya ingin mencapai tingkat kepuasannya dalam melayani setiap konsumen. Perusahaan tentu harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan konsumen dan keluhan-keluhan dari konsumen. Baik

secara tidak langsung maupun secara langsung. Dengan demikian maka perusahaan dapat mengetahui keinginan dari konsumen.

Dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Perubahan itu telah memunculkan produk baru, pemikiran baru, pasar baru dan kompetisi baru. Kebutuhan dan keinginan konsumen semangkin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau konsumen. Pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada setiap produk dan pelayanan. Perusahaan yang berpusat pada konsumen berusaha menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi". (Zulian Yamit, 2004:74).

Meskipun demikian hubungan antara kepuasan konsumen dan loyalitas tidaklah proporsional. Kepuasan konsumen diberi perangkat dari skala satu sampai lima. Pada tingkat kepuasan konsumen yang paling bawah (tingkat satu), konsumen tampaknya mengabaikan perusahaan dan bahkan membicarakan hal-hal buruk tentang perusahaan. Pada tingkat dua sampai empat, konsumen cukup puas tetapi masih mudah beralih ketika ada tawaran yang lebih baik dan mengiurkan. Pada tingkat lima, konsumen sangat ingin membeli kembali dan bahkan menyebarkan berita baik pada perusahaan. Kepuasan atau kesenangan yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan, bukan hanya menciptakan preferensi rasional. Ketika konsumen menilai kepuasan mereka berdasarkan elemen kinerja perusahaan dalam melayani konsumen dengan cara yang bervariasi". (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008:139-140)

Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen/konsumen merupakan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat global, nasional,

industri, dan perusahaan. Perusahaan yang telah menarik banyak konsumen dapat menjadikan perusahaan semakin banyak diminati oleh kalangan masyarakatnya, maka dari situ perusahaan dapat mengetahui bahwa perusahaan tersebut memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumennya. Maka dari sini timbul dua sebab yaitu: 1) kesadaran bahwa kepuasan konsumen merupakan komplemen dari indikator kinerja ekonomi nasional sehingga berdampak sosial ekonomis disetiap negara. 2) Kesadaran bahwa sebenarnya terjalin hubungan yang erat antara kepuasan konsumen atau konsumen dipadukan dengan “ *total quality management*” (TQM)”. (A. Usmara, 2003: 133-134)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: 1). Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. 2) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen. 3) Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan konsumen secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan konsumen secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo. Kajian pustaka dalam penelitian ini adalah sejalan dengan penelitian Rois Ardiyanto (2016), Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Jaya Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Pro Chicken purworejo yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 44, Purworejo, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo pada pada bulan April sampai dengan Juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Pro Chicken Purworejo. Menurut Sugiyono (2015:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2015:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Sampling Insidental*. penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Sampling Insidental*. "*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data" (Sugiyono, 2015:124). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 konsumen. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik analisis data ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis deskriptif.

C. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dari analisis data menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan Pro Chicken Purworejo dengan persentase tertinggi yaitu 56% tergolong baik. Variabel kualitas pelayanan yang tergolong sangat baik dengan persentase kualitas pelayanan konsumen sebesar 60%. Variabel kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo yang tergolong puas dengan persentase terbesar 58%.

Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pro Chicken (Studi Kasus di Pro Chicken Purworejo) maka dilakukan analisis *korelasi product moment*. Data tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1
Hasil analisis data secara kuantitatif
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| 1 (Constant) | 1.999 | .402 | | 4.968 | .000 | | | |
| X1 | .336 | .060 | .377 | 5.625 | .000 | .923 | .496 | .162 |
| X2 | .253 | .028 | .605 | 9.028 | .000 | .945 | .676 | .261 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis kuantitatif dengan perhitungan yang dibantu dengan komputer program *SPSS 16 for windows* untuk pengaruh variabel X_1 dengan Y didapatkan nilai (r_{xy}) sebesar 0,496 dan hasil uji $t_{hitung} = 5,625$ dengan signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,2460 dan pengaruhnya sebesar 24,60%, terhadap kepuasan konsumen. Berarti hipotesis pertama diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo.

Hasil analisis Variabel kualitas pelayanan konsumen (X_2) dengan kepuasan konsumen (Y) dengan nilai r_{xy} sebesar 0,676 dan hasil uji $t_{hitung} = 9,028$ dengan signifikansi $0,000 \leq 0,05$, koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,4570 dan pengaruhnya sebesar 45,70% terhadap kepuasan konsumen. Berarti hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo.

Perhitungan statistik menunjukkan koefisien regresi R sebesar 0,919 sehingga dapat diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,918, dan dari hasil uji F dengan signifikan 5% di peroleh F_{hitung} sebesar 551.675 dengan signifikan = 0,000 karena signifikan = $0,000 \leq 0,05$ maka signifikan. Berarti hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja

karyawan dan kualitas pelayanan konsumen secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Pro Chicken Purworejo dapat diterima.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan:

1) Berdasarkan analisis deskriptif variabel kinerja karyawan Pro Chicken Purworejo berada pada kategori 56% sedangkan untuk kategori sangat baik 28%, kategori kurang baik 16% dan kategori tidak baik 0%. Variabel kualitas pelayanan konsumen Pro Chicken Purworejo berada pada kategori 60%, untuk kategori sangat baik 26%, sedangkan kategori cukup 14%, dan kategori kurang 0%. Variabel kepuasan konsumen Pro Chicken Purworejo berada pada kategori 58%, untuk kategori sangat puas 26%, kategori kurang puas 16%, dan kategori tidak puas 0%. 2) Variabel kinerja karyawan (X_1) terhadap kepuasan konsumen pengaruhnya sebesar 24,60% dengan nilai (r_{xy}) sebesar 0,496; $t_{hitung} = 5,625$; $sig \leq 0,05$. Koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,2460. Berarti hipotesis pertama diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo. 3) Variabel kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen Pro Chicken Purworejo pengaruhnya sebesar 45,70% dengan nilai koefisien determinasi (r_{xy}) sebesar 0,676; $t_{hitung} = 9,028$; $sig \leq 0,05$, dan koefisien determinasi (r_{xy}^2) sebesar 0,4570. Berarti hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada Pro Chicken Purworejo. 4) Hasil analisis koefisien regresi (R) sebesar 0,919 sehingga diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,918. Pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 91,90%, sedangkan untuk 8,10% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Berarti hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan konsumen secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Pro Chicken Purworejo dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, Rois. 2016. *Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Jaya Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen*. Proposal skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Suharsimi, Arikunto,. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Febriani, Nur Aisyah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Proposal skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Hartono, Joyogiyanto. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Lovelock, Christopher H, dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT Indeks.
- Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta. Bandung.
- Setyowati, Anna Rima. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen di Optik Rima Purworejo*. Proposal skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta. Andi Offset.
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Amara Book.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.

Widoyoko, S. Eko Putro. 2017. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualita Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT Indeks.

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia. <http://etalasepustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli-html?m=1.sugeng.2016>