

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan : studi kasus Bengkel Auto 2000 Jakarta

Fida Meilini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109376&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan merupakan faktor penting bagi sebuah perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan karyawan merupakan perantara atau penghubung perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik (superior customer value) kepada pelanggan. Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Seorang karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan ataupun kondisi lingkungan perusahaan tidak akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan tidak akan tercapai. Maka dari itu, kepuasan karyawan sangat penting dan perlu untuk dikaji lebih mendalam, karena hal ini akan menimbulkan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan dan secara tidak langsung juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan karyawan, menganalisis pengaruh kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan jasa layanan bengkel di daerah Jakarta dengan metode penentuan sample adalah non probability sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan convenience sampling baik untuk responder karyawan maupun pelanggan. Dari hasil penelitian dan analisis ditemukan bahwa kepuasan karyawan dipengaruhi secara positif oleh dukungan organisasi dan dukungan supervisor. Kemudian ditemukan pula bahwa kepuasan karyawan tidak memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan, dalam hal ini hipotesis ditolak. Adapun variabel kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Service is an important factor to service company in order to increase customer satisfaction and employees are become the intermediary in giving the best service (superior customer value) to customer. Meanwhile, not all of the employee give the best service to customer. It related to the level of employee satisfaction to the company and their job. Unsatisfied employee will not result a good service to customer, and the customer satisfaction cannot be achieved. Employee satisfaction need to be researched more deeply, because it will affect the incremental service and indirectly effect the customer satisfaction.

The purpose of this research is to analyze the major factors that effect employee satisfaction, to analyze the effect of employee satisfaction to service quality, and to find out the effect of service quality to customer satisfaction. A vehicle repair service in Jakarta company is been used as an object in this research and (this research) is using non probability sampling methods. Both the data from customer and employee are collected using convenience sampling technique. The field result concluded that employee satisfaction has been positively influenced by organizational and supervisory support. The research also found out that employee satisfaction is not related to service quality. It means the hypothesis is unacceptable. On the other hand, service quality variables positively influenced customer satisfaction.