

Analisis hubungan antara customer satisfaction dan employee satisfaction pada dealer mobil Jepang

Nadia Aprilia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247970&lokasi=lokal>

Abstrak

Beberapa penelitian menunjukkan hubungan positif antara kepuasan pegawai dan kepuasan pelanggan. Peningkatan pada kepuasan pegawai meningkatkan peluang meningkatnya kepuasan pelanggan. Vilares dan Cohelo (2000) menemukan bahwa perceived employee satisfaction, perceived employee loyalty, and perceived employee commitment mempengaruhi perceived service quality. Keterkaitan antara berbagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menyebabkan analisis mengenai kepuasan pelanggan tidak dapat dipisahkan dengan analisis mengenai kepuasan pegawai sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dan ikut berkontribusi terhadap perubahan kepuasan pelanggan.

Untuk itu pada karya tulis ini akan dibahas mengenai analisis kepuasan pelanggan, analisis kepuasan pegawai serta hubungan antara kepuasan pegawai dan kepuasan pelanggan. Dealer otomotif sebagai salah satu unit usaha penyedia layanan perbaikan kendaraan menghadapi persaingan bisnis yang semakin hari semakin ketat dikarenakan kenaikan harga minyak yang memicu kenaikan harga spare part kendaraan, menyebabkan semakin menurunnya daya beli konsumen terhadap produk otomotif. Untuk itu, masing-masing dealer semakin mengedepankan pelayanan kepada kostumernya, dan kepuasan pelanggan menjadi isu yang semakin sering didengungkan sebagai kunci keberhasilan usaha dan competitive advantage.

Pada penelitian mengenai analisis mengenai kepuasan pelanggan, kepuasan pegawai dan keterkaitan diantara kedua variabel tersebut akan diambil dua sampel dealer otomotif, yaitu dealer otomotif Mitsubishi Tebet dan dealer otomotif Honda Fatmawati. Kedua dealer ini dipilih dikarenakan kedua dealer ini merupakan dealer percontohan yang mewakili masing-masing merek otomotif Jepang yang ada di Jakarta, maka diasumsikan menjadi standar kualitas terbaik dalam pelayanan kepada kostumer pada dealer-dealer otomotif Jepang yang ada di Indonesia sehingga analisa mengenai kepuasan pelanggannya akan menjadi topik yang menarik untuk dikemukakan.

<hr>

Few research shows positive relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. An increase in employee satisfaction would increase the probability of customer satisfaction. Vilares and Cohelo (2000) finds that perceived employee satisfaction, perceived employee loyalty and perceived employee commitment affects service quality. The relationship between variables contributing to customer satisfaction makes customer satisfaction analysis could not be separated with the analysis of employee satisfaction, since employee is the person who gives service to customers.

Therefore, in this research customer satisfaction, employee satisfaction and their relation would be discussed. Automotive dealer as one of the business units providing after sales service for vehicles has to compete in very tight business competition as the result of the increase in world oil price that drives the

spare part price become expensive. Therefore, service quality for customers become the key factor for business success and also the competitive advantage for automotive dealers.

In this research of customer satisfaction, employee satisfaction and their relationship, two samples of automotive dealers are taken. These dealers are located at South Jakarta, Mitsubishi Tebet and Honda Fatmawati. These dealers are chosen since they are the dealers with the best quality in their own brands. It is assumed that they would be the best standard for service quality amongst automotive dealers of Japan brands. Therefore, the analysis of customer satisfaction would be an interesting topic to be discussed.