

Pengaruh kepuasan pekerja terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus restoran sederhana masakan Padang = Employee satisfaction influence toward customer satisfaction: Case study of "Sederhana" Padang Food Restaurant

Syafrudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95050&lokasi=lokal>

Abstrak

Ditengah tekanan waralaba acing yang cukup tinggi dan perekonomian Indonesia yang belum pulih, khususnya sektor ril, Restoran Sederhana Masakan Padang, perkembangannya relatif menggembirakan dibandingkan dengan restoran-restoran lokal lainnya. Sejak awal Restoran sudah menjalankan bisnis Islami, hal ini tercermin antara lain dari pola bagi basil dalam sistim penggajian, pekerja diperlakukan seperti keluarga sendiri, serta makanan & minuman yang disediakan memenuhi ketentuan halal & toyib.

Tujuan penulisan tesis ini adalah ingin mengetahui apakah Para pekerja merasa puas was sistim pengelolaan yang diterapkan oleh manajemen, kemudian bagaimana tingkat kepuasan pelanggannya, akhimya penulis ingin mengetahui apakah kepuasan pekerja mempengaruhi kepuasan pelanggannya.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa; kepuasan pekerja memiliki skor rata-rata sebesar 4,1371 dari nilai maksimal 5,00 atau mencapai kriteria memnuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan rumus "importance and performance analysis" berada dalam kisaran 90,82 % yang mendekati sempurna. Terakhir dengan menggunakan korelasi rank spearman rho diperoleh nilai hubungan yang cukup kuat antara Kepuasan Pekerja dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,748. atau menunjukkan tingkat determinasi sebesar 0,5595 ini menunjukkan bahwa faktor Kepuasan Karyawan memberikan pengaruh sebesar 55,95% terhadap Kepuasan Pelanggan.

<hr>

In the middle of relatively high pressure of international franchising and unrecovered economy of Indonesia, specially in the real sector, "Sederhana" Padang Food Restaurant showed quite good development compared.to other local restaurant. Since the beginning, it has run under Islamic business rules. This can be seen on the revenue sharing method usage in its remuneration system, the treatment to employee as its own family, and sell only halal food and drink.

The aim of this thesis is to know whether employee satisfied with the management style applied in the business as well as to know satisfaction level of its customers, eventually to investigate correlation or influence of employee satisfaction to its customer satisfaction.

Data analysis result showed that employee satisfaction has average score of 4,1371 from maximum value of 5,00 or reach excellent criteria. Notwithstanding customer satisfaction level by using "importance and performance analysis" formula gets approximately 90,82 % which is meant nearly perfect. Finnally by using spearman rho correlation rank shows there is strong correlation between employee satisfaction and customer satisfaction as big as 0,748 or shows determination level as 0,5595. It means employee satisfaction factor

contributes 55.95 % influence toward customer satisfaction.