

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Mini Top Medan Johor. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel terikat (kepuasan pelanggan) dan variabel bebas (kualitas pelayanan dan kinerja karyawan). Metode pengambilan data dilakukan dengan kuisioner tertutup yang dibagikan kepada pelanggan dilakukan secara langsung. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 44 pelanggan. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 21 for windows. Menggunakan uji koefisien korelasi dengan taraf signifikansi 5%. Permasalahan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan UD. Mini Top. Ada beberapa uji yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 diterima H_a ditolak dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $(4,053 > 2,01)$ dan variabel X2 (Kinerja Karyawan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 ditolak H_a diterima dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(0,411 < 2,01)$, selanjutnya uji F menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kinerja Karyawan) H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(151,450 > 3,22)$ yang artinya variabel X1 dan X2 mempunyai signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar (88,1%) terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda.*

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of service quality and employee performance on customer satisfaction at UD. Mini Top Medan Johor. This study uses two variables, namely the dependent variable (customer satisfaction) and the independent variable (service quality and employee performance). The method of data collection is done with closed questionnaires which are distributed to customers directly. The sample used in the study were 44 customer. The analysis technique used is multiple linear regression with SPSS 21 for windows. Using the correlation coefficient test with a significance level of 5%. The problem in this study is to find out whether service quality and employee performance affect UD satisfaction. Mini Top. There are several tests used, namely validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the t-test results show that the X1 variable (Service Quality) has no effect on customer satisfaction or H_0 is accepted. H_a is rejected with $t_{count} < t_{table}$, namely $(4,053 > 2,01)$ and the X2 variable (Employee Performance) has an effect on customer satisfaction or H_0 is rejected. H_a is accepted with $t_{count} > t_{table}$ that is $(0,411 < 2,01)$, then the F test shows that in the variables X1 (Service Quality) and X2 (Employee Performance) H_0 is rejected and H_a is accepted with $F_{count} > F_{table}$ that is $(151,450 > 3,22)$ which means that the variables X1 and X2 have a significant simultaneously on customer satisfaction. Service quality factors and employee performance have an influence of (88,1%) on customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Employee Perfomace, Customer Satisfaction, Multiple Regression*