

The Influence of Employee Performance on Customer Satisfaction at Ramayana Bali Mall Diponegoro

Desak Made Indah Paramitha Sari^{1*}, I Gusti Agung Ayu Intan Fatmayoni²
Politeknik Nasional

Corresponding Author: Desak Made Indah Paramitha Sari
desakindah86@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords : Employee Performance, Customer Satisfaction, Retail Business

Received : 01 December

Revised : 17 December

Accepted: 18 January

©2024 Sari, Fatmayoni: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Ramayana Bali Mall is a retail company located on Jln. Diponegoro No. 103 West Denpasar. Being in this era of sophisticated technology has made many people take the initiative to do retail business both online and offline. This shows that there is very tight competition. Therefore, Ramayana Bali Mall improves employee performance, one aspect of which is good service and providing comfortable facilities to customers. In this research, the researcher used a survey method and collected data using a questionnaire and made it in the form of a statement. The research subjects in this study were Ramayana Bali Mall customers who visited the shop directly. The author's aim in conducting this research is to find out how employees perform and their influence on customer satisfaction at Ramayana Bali Mall. Based on the research results, it can be concluded that the influence of employee performance has a very positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that the better the performance of Ramayana Bali Mall employees, the more customer satisfaction will increase.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Bali Mall Diponegoro

Desak Made Indah Paramitha Sari^{1*}, I Gusti Agung Ayu Intan Fatmayoni²
Politeknik Nasional

Corresponding Author: Desak Made Indah Paramitha Sari
desakindah86@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Bisnis Retail

Received : 01 Desember
Revised : 17 Desember
Accepted: 18 Januari

©2024 Sari, Fatmayoni: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Ramayana Bali Mall merupakan salah satu perusahaan retail yang berlokasi di jln. Diponegoro No.103 Denpasar Barat. Berada di zaman canggih akan teknologi saat ini membuat banyak orang berinisiatif untuk melakukan bisnis retail baik secara *online* maupun *offline*. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan yang sangat ketat terjadi. Maka dari itu Ramayana Bali Mall meningkatkan kinerja karyawan salah satu aspeknya adalah pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan fasilitas terhadap pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *survey* dan pengumpulan data menggunakan angket dan dibuat dalam bentuk pernyataan. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan Ramayana Bali Mall yang berkunjung langsung ke toko. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Ramayana Bali Mall. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja karyawan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja karyawan Ramayana Bali Mall maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

PENDAHULUAN

Pada umumnya setiap perusahaan berupaya untuk mempertahankan pertumbuhan perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan-tujuannya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam kemajuan suatu organisasi. Kinerja karyawan sangat penting karena penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi dapat memberi dampak yang berarti dalam suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan dan usaha yang kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Adhikarini,2013:38). Jasa yang diberikan kepada pelanggan juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan.

Pihak *management* perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kinerja karyawan dalam pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Setiap pelanggan harus merasa terpuaskan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

Dalam persaingan dengan perusahaan retail lainnya, Ramayana telah memberikan pelayanan secara maksimal, tetapi perlu disadari perusahaan retail lainnya juga memiliki kelebihan dan keunggulan yang perlu diperhitungkan. Sebagai gambaran harapan pelanggan terhadap perusahaan retail selain kualitas produk dan harga pelayanan sangat penting antara lain:

1. Ramah, menyangkut komunikasi
2. Pelayanan, mengetahui kebutuhan pelanggan
3. Ketepatan, tidak membuat pelanggan menunggu

Ramayana adalah salah satu perusahaan retail yang memiliki banyak cabang di Indonesia. salah satu cabangnya berada di Denpasar barat yaitu Ramayana Bali Mall selain *Department store* yang menjual produk sandang seperti pakaian Ramayana juga memiliki *supermarket* atau pasar swalayan yang menjual pangan dan sehari-hari. Ramayana juga menjadi tempat favorite masyarakat khususnya masyarakat kalangan bawah untuk berbelanja.

Fenomena yang terjadi di Ramayana adalah dimana pelayanan pelanggan yang masih ada menemukan beberapa ulasan masih memerlukan peningkatan kinerja kerja karyawan dalam pelayanan. Pelayanan yang diharapkan pelanggan adalah penyambutan yang baik pertama kali pelanggan datang. Hal tersebut jarang terjadi di Ramayana. Sering kali pelanggan memberi komentar mengenai *customer service* diakun media sosial mereka dengan mencantumkan nama perusahaan dan hal tersebut sangat berdampak pada perusahaan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk membahas kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada perusahaan di Ramayana Bali Mall Diponegoro.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Ramayana Bali Mall Diponegoro.

Berdasarkan rumusan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di

Ramayana Bali Mall Diponegoro. Berdasarkan latar belakang penelitian beserta pokok permasalahan penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah membahas mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Suyadi Prawirosentono (2012), Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja individu berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja atau prestasi kerja menurut Rivai (2012) adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode waktu tertentu untuk menyelesaikan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati sebelumnya.

Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan di tempat kerja sesuai dengan kriteria yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Beberapa aspek kinerja karyawan termasuk:

1. Hasil kerja, bagaimana seseorang itu mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan, yaitu bagaimana ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang mengerjakan sesuatu sesuai dengan waktu dan tuntutan yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerja sama, bagaimana seseorang bekerja dengan baik walaupun dengan ada dan tidaknya pengawasan.

Aspek-aspek diatas sejalan dengan Anwar Prabu Mangkunegara (2016:67) bahwa kinerja kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut mangkunegara (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dn faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor kemampuan (*ability*)
2. Faktor motivasi (*motivation*)
kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan dan kondisi kerja.

Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Sangat penting untuk melakukan pengukuran kinerja karyawan. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah karyawan mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu, apakah mereka menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan, atau apakah hasil kerja yang telah dicapai karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Simamora (2004) ada lima tolak ukur kinerja yaitu :

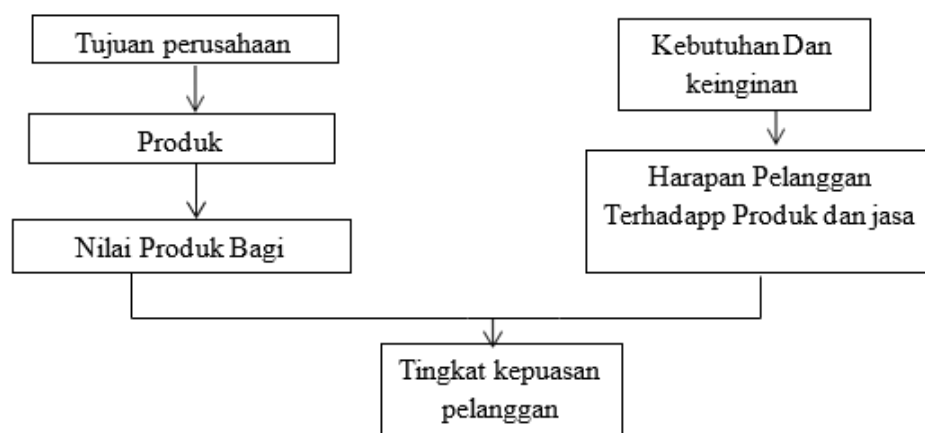
1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Kemampuan
4. Penyelesaian pekerjaan
5. Kerjasama

Pengertian Kepuasan

Salah satu tujuan utama bisnis adalah kepuasan pelanggan; ini telah menjadi konsep penting dalam teori pemasaran dan praktiknya, serta merupakan tujuan utama bagi operasi bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada berbagai hal penting, seperti membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi transaksi masa depan, dan meningkatkan produktifitas dan esistensi karyawan (Anderson et al., dikutip oleh Fandy Djiptono). Secara sederhana Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan konsumen adalah evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekira-kiranya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan, menurut James F.Engel (1994). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2006) bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya.



Gambar 1. Model Kepuasan Pelanggan

Variabel Penelitian

Variabel penelitian dari penelitian yang akan diteliti adalah kinerja karyawan sebagai independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear

antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Fokus analisis ini adalah untuk menentukan apakah variabel independen dan variabel dependen berhubungan dengan satu sama lain dengan cara yang positif atau negatif, serta untuk memperkirakan apakah nilai variabel dependen akan meningkat atau menurun. Data digunakan dalam skala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = variabel independen

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

METODOLOGI

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dimulai dari memilih tempat untuk dijadikan tempat penelitian dilanjutkan dengan pengumpulan data hingga akhir adalah menentukan hasil dari penelitian.

Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di tempat dimana penulis memperoleh data yang objektif sebagaimana yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir, maka penulis melakukan penelitian langsung di Ramayana Bali Mall Diponegoro, kecamatan Denpasar Barat. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Jenis Data

Karena penelitian ini akan menghasilkan data angka, penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Angka-angka ini akan dianalisis lebih lanjut melalui analisis data. Kinerja karyawan berfungsi sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan pelanggan berfungsi sebagai variabel terikat (dependen). Untuk mendapatkan data kuantitatif, survei biasanya menggunakan angket atau kuisioner.

Sumber Data

Data dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat memberikan informasi. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian pustaka, seperti buku, artikel, dan situs web.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Wawancara

Untuk tujuan penelitian, wawancara adalah proses pengumpulan data di mana informan diminta sejumlah pertanyaan. Wawancara yang dilakukan

oleh penulis dan sebagai narasumbernya adalah *Manager* di Ramayana Bali Mall Diponegoro. Wawancara yang diajukan menghasilkan jawaban dan dicatat dalam sebuah buku catatan. Data yang diperoleh adalah data sejarah perusahaan dan visi misi perusahaan.

2. Kuesioner/ angket

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey dan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan.

Penelitian ini menggunakan *skala likert* dan dibuat dalam bentuk *checklist* pada jawaban responden. Pada setiap pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Skor Jawaban Responden

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner. Skala yang digunakan untuk mengetahui kategorisasi hasil pengukuran distribusi normal sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Terbesar} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana atau dalam bahasa inggris disebut dengan nama *simple linear regression* digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen atau variabel *predictor* atau variabel X terhadap variabel tergantung atau variabel dependen atau variabel terikat atau variabel Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kinerja karyawan dan untuk variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan variabel Y secara tetap

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= variabel dependen (variabel yang direaksikan) a = konstanta

b = koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan) X= variabel independent

2. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji regresi linear sederhana. Hal ini dikarenakan variabel yang digunakan sebagai variabel bebas atau variabel independen hanya berjumlah satu variabel. Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini adalah secara signifikan serta analisis koefisien determinasi.

1. Uji t

Uji statistik t hitung atau biasa disebut uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas atau independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis untuk uji penelitian ini adalah:

a. Jika nilai signifikan $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Jika nilai signifikan $>$ dari probabilitas 0,05 artinya tidak ada pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan pelanggan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam regresi, koefisien determinasi adalah ukuran suatu yang sangat penting yang dapat menunjukkan seberapa baik model regresi yang terestimasi; dengan kata lain, angka ini dapat menunjukkan seberapa dekat garis regresi dengan data yang sebenarnya.

HASIL PENELITIAN

Profil Perusahaan

Nama perusahaan : Ramayana Bali Mall

Alamat : Jln. Diponegoro No.103 Denpasar Barat

Telephone : (0361) 246180



Gambar 2. Logo Perusahaan

PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk. merupakan salah satu *Department Store* yang ada di Indonesia. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis rantai toko swalayan. Jaringan yang dirintis oleh pasangan suami istri Paulus Tumewu dan Tan Lee Chuan ini pertama kali dibuka pada tahun 1978. Perusahaan ini didirikan di Indonesia pada tanggal 14

Desember 1983 berdasarkan Akta Notaris R. Muh. Hendrawan, S.H. No. 60 pada tanggal yang sama. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam surat keputusan No.C2-5877.HT.01.01.TH.85 tanggal 1 September 1985 dan diumumkan dalam Berita Negara No.9 Tambahan No.589 tanggal 3 Oktober 1985.

Sepatu, tas, dan aksesoris pertama kali dirilis oleh Ramayana pada tahun 1985. Di tahun yang sama, Ramayana juga membuka toko pertamanya di luar Jakarta, di Bandung. Pada tahun 1989, Ramayana menjadi jaringan ritel dengan 13 gerai dan 2.500 karyawan. Kebutuhan rumah tangga, mainan, dan alat tulis adalah bagian dari garis produk yang lebih luas.

Perdagangan umum adalah kegiatan utama perusahaan, menurut pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan. Perusahaan menjual berbagai macam produk seperti pakaian, aksesoris, tas, sepatu, kosmetik, dan kebutuhan sehari-hari melalui gerai department store perusahaan. Ramayana tumbuh menjadi jaringan *retail* yang menarik dan terbesar di Indonesia.

Ramayana Bali Mall merupakan salah satu cabang terbesar di Bali yang menjual barang fashion seperti pakaian, sepatu dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Ramayana Bali Mall merupakan pusat perbelanjaan yang mudah dijangkau oleh masyarakat karna lokasinya yang sangat strategis dan cocok untuk masyarakat kalangan bawah.

Visi dan Misi Perusahaan



Gambar 3. Tampilan Depan Ramayana Bali Mall

Visi Perusahaan

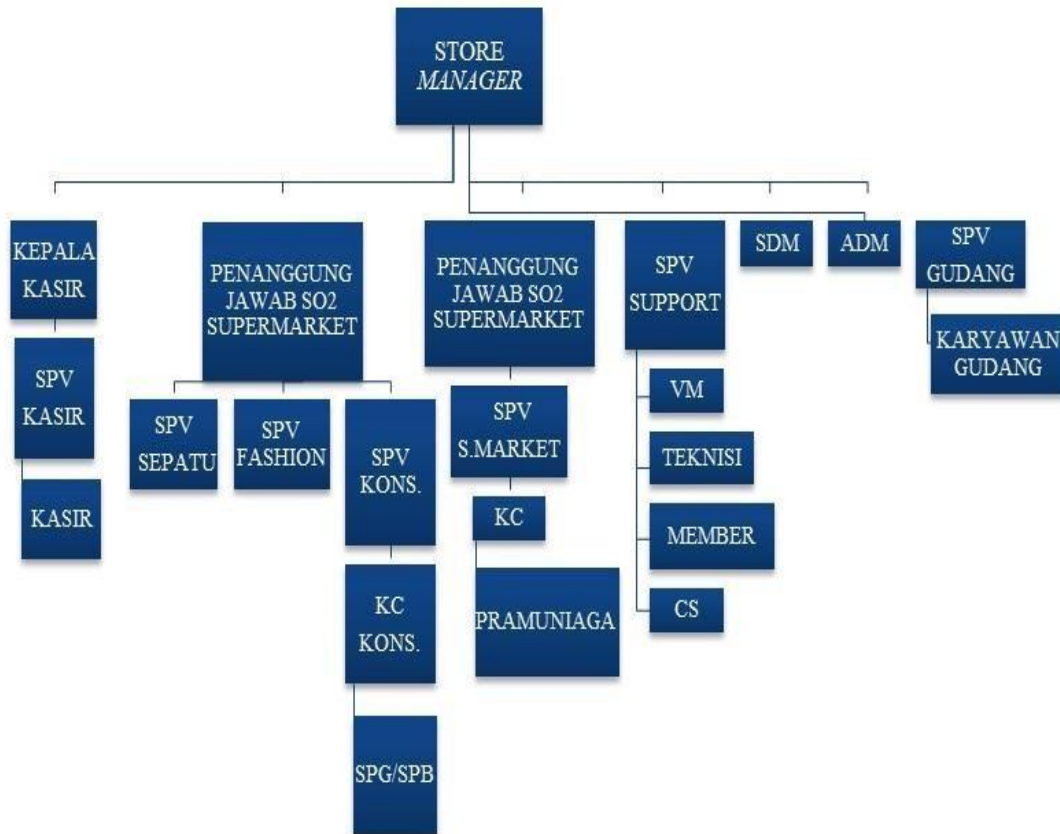
Sebagai jaringan retail, berkomitmen untuk melayani kebutuhan bersegmen menengah bawah, menyediakan berbagai produk terjangkau dan berkualitas, menawarkan pelayanan pelanggan yang penuh perhatian.

Misi Perusahaan

Tetap menjaga posisi sebagai peritel terbesar di Indonesia, melalui ekspansi pasar, pengendalian biaya yang cerdas, meningkatkan layanan

pelanggan, pengembangan sumber daya manusia, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan rekan bisnis: semuanya untuk memaksimalkan nilai pemegang saham.

Struktur Organisasi



Gambar 4. Struktur Organisasi
Sumber: Manager Ramayana Bali Mall Diponegoro

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana, juga dikenal sebagai analisis regresi linear sederhana, digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh satu variabel bebas, variabel independen, variabel prediktor, atau variabel X, terhadap variabel tergantung, variabel dependen, atau variabel terikat, atau variabel Y. Di sini, kinerja karyawan adalah variabel independen, dan kepuasan pelanggan adalah variabel dependen. Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= variabel dependen (variabel yang direduksi) a = konstanta

b = koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan) X= variabel independen

Perhitungan koefisien regresi linear sederhana dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi melalui software SPSS 22.0 for windows, diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Table 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardize dCoefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.756	1.822		2.062	.044
1 kinerja	.581	.051	.830	11.321	.000

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana seperti yang disajikan pada table 1., maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,756 + 0,581 X$$

Nilai koefisien regresi variabel bebas memiliki nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui dan mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Menurut Ghozali (2016) berfungsi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Semakin besar angka koefisien determinasi, semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Table 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.688	.683	1.943

Hasil uji pada Tabel 2. diketahui nilai R Square sebesar 0,688. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan pelanggan

(Y) adalah sebesar 68,8% sedangkan 31,2% kepuasan pelanggan oleh variable yang lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

Hasil Uji Hipotesis (uji t)

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini di uji menggunakan uji t.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Uji t

Model	Unstandardize dCoefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.756	1.822		2.062	.044
x	.581	.051	.830	11.321	.000

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.3 diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,581. Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.

Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 60 pelanggan di Ramayana Bali Mall. Variabel kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan digunakan untuk mengumpulkan data. Nilai interval responden harus digunakan untuk menilai distribusi frekuensi. Untuk menentukan nilai intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Terbesar} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{7} = 0,57$$

Teknik skoring dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan skor minimal 1 dibagi dengan jumlah kelas yaitu 7 kelas, maka diperoleh hasil 0,57. Artinya frekuensi nilai interval adalah sebesar 0,80. Adapun kriteria pengukuran variabel penelitian sebagai berikut:

1. Skala pengukuran 1,00 – 1,57 yaitu sangat tidak baik
2. Skala pengukuran >1,57 – 2,14 yaitu tidak baik
3. Skala pengukuran >2,14 – 2,71 yaitu sedang
4. Skala pengukuran >2,71 – 3,85 yaitu baik
5. Skala pengukuran >3,85 – 4,42 yaitu sangat baik

Berdasarkan skala pengukuran di atas semakin besar nilai rata-rata yang diperoleh maka semakin baik tanggapan responden terhadap item maupun variabel tersebut.

Dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 9 pernyataan yang diajukan kepada responden secara langsung yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam segi pelayanan, ketepatan dan kenyamanan pelanggan. Untuk kepuasan pelanggan diajukan 6 pernyataan secara langsung kepada responden.

Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 5. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Rata-rata	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1.	Anda memperoleh sambutan yang baik dari karyawan Ramayana Bali.	135	92	30	0	0	257	4,28	Sangat baik
2.	Anda mendapatkan pelayanan yang sangat ramah dari karyawan.	110	108	33	0	0	251	4,18	Sangat Baik
3.	Setiap karyawan Ramayana berpakaian rapi dan sopan.	65	128	45	0	0	238	3,96	Sangat Baik
4.	Karyawan Ramayana cekatan dalam menangani kebutuhan customer.	65	104	63	0	0	232	3,86	Sangat Baik
5.	Anda tidak menunggu lama dalam menunggu pesanan.	55	88	78	0	1	222	3,70	Baik
6.	Anda merasa nyaman tiap kali berkunjung di RB 20.	90	84	63	0	0	237	3,95	Sangat Baik
7.	Karyawan Ramayana selalu bersikap ramah dan sopan.	75	100	51	6	0	232	3,86	Sangat Baik

8.	Karyawan Ramayana sangat ramah dan tidak membosankan.	55	136	45	0	0	236	3,93	Sangat Baik
9	Anda mendapat bantuan saat mengalami kesulitan	45	76	63	20	1	205	3,41	Baik
Rata-rata skor responden terhadap kinerja karyawan							2110	2,34	Sedang

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan tanggapan responden terhadap item- item variabel kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 1) "sambutan baik dari karyawan" sebagian besar responden menyatakan baik (4,28) dengan skor nilai 257. Kondisi ini termasuk dalam kategori sangat tinggi. Artinya karyawan Ramayana menyambut pelanggan dengan baik saat berkunjung ke toko.
2. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 2) "mendapat pelayanan yang baik dari karyawan" Sebagian responden menyatakan baik (4,18) dengan skor nilai 251. Kondisi ini termasuk dalam kategori sangat baik. Artinya menurut penilaian responden karyawan Ramayana melayani pelanggan dengan baik.
3. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 3) "karyawan Ramayana berpakaian rapi dan sopan" Sebagian responden menyatakan baik (3,96) dengan skor nilai 238. Kondisi ini termasuk kategori sangat baik. Artinya menurut penilaian responden karyawan Ramayana sangat rapi dan sopan dalam berpakaian.
4. Tanggapan responden terhadap (item 4) "karyawan Ramayana cekatan dalam menangani kebutuhan *customer*" Sebagian responden menyatakan baik (3,86) dengan skor nilai 232. Kondisi ini termasuk kategori sangat baik. Artinya responden menilai karywan Ramayana baik dalam menangani kebutuhan pelanggan.
5. Tanggapan responden terhadap (item 5) "tidak menunggu lama dalam menunggu pesanan" Sebagian responden menyatakan baik (3,70) dengan skor nilai 222. Kondisi ini termasuk kategori baik. Artinya menurut penilaian responden karyawan Ramayana cepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan tidak menunggu lama dalam menunggu pesanan.
6. Tanggapan responden terhadap (item 6) "merasa nyaman tiap kali berkunjung" Sebagian responden menyatakan baik (3,95) dengan skor nilai 237. Kondisi ini termasuk kategori sangat baik. Artinya

karyawan Ramayana memberi kenyamanan bagi setiap pengunjung atau pelanggan yang datang ketoko.

7. Tanggapan responden terhadap (item 7) "karyawan Ramayana selalu bersikap sabar dan sopan" Sebagian responden menyatakan baik (3,86) dengan skor nilai 232. Kondisi ini termasuk kategori sangat baik. Artinya karyawan Ramayana selalu bersikap sabar dan sopan dalam melayani pelanggan.
8. Tanggapan responden terhadap (item 8) "karyawan Ramayana tidak membosankan" Sebagian responden menyatakan baik (3,93) dengan skor nilai 236. Kondisi ini termasuk kategori baik. Artinya karyawan Ramayana cukup menarik dan mampu membuat pelanggan tertarik sehingga tidak membosankan pada saat didalam toko.
9. Tanggapan responden terhadap (item 9) "mendapat bantuan saat mengalami kesulitan" Sebagian responden menyatakan baik (3,41) dengan skor nilai 205. Kondisi ini termasuk kategori baik. Artinya karyawan Ramayana selalu sigap dalam keadaan apapun.

Secara umum variabel kinerja karyawan termasuk dalam kategori sedang dengan skor nilai 2110. Walaupun secara keseluruhan setiap pernyataan di nilai oleh responden dengan kategori sangat baik. Kondisi ini didukung dengan skor tertinggi item no 1 dengan skor nilai 257 dan skor nilai terendah 205 di item no 9.

Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 6. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Rat-Rata	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1.	Anda Puas Dengan Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat Dari Karyawan Ramayana Bali Mall.	115	96	39	0	0	250	4,16	Sangat Baik
2.	Keakuratan Perhitungan Administrasi Oleh Kasir Saat Transaksi	65	132	42	0	0	239	3,98	Sangat Baik

3.	Anda Merasa Puas Dengan Pelayanan Karyawana Ramayana Bali Mall.	80	108	51	0	0	239	3,98	Sangat Baik
4.	Anda Merasa Puas Dengan Keamanan Dan Fasilitas Ramayana Bali Mall.	60	128	48	0	0	236	3,93	Sangat Baik
5.	Anda Merasa Puas Dengan Keramahan Karyawan Ramayana Bali Mall.	120	40	78	0	0	238	3,96	Sangat Baik
6.	Anda Bersedia Untuk Setia Berbelanja Di Ramayana Bali Mall.	95	124	30	0	0	249	4,15	Sangat Baik
Rata-rata skor responden terhadap kepuasan pelanggan							1451	2,41	Sedang

Berdasarkan table 4.5 menunjukkan skor rata-rata untuk jaminan kepuasan pelanggan adalah sebesar 2,41 termasuk kategori sedang, hal ini berarti secara umum responden tidak merasa puas ataupun tidak merasa kecewa dengan kinerja karyawan Ramayana Bali Mall. Hasil penyebaran kuesiner memberikan informasi bahwa Sebagian besar konsumen sudah merasa puas dengan kinerja kerja karyawan Ramayana Bali Mall. Nilai rata-rata terdapat pada pernyataan "Anda merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat karyawan Ramayana Bali Mall" dengan nilai rata-rata 4,16. Hal ini menunjukkan pelanggan Ramayana Bali Mall merasa puasa dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan oleh karyawan Ramayana Bali Mall.

Niai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "anda merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan fasilitas (AC, escalator, penerangan,kursi) di Ramayana Bali Mall" dengan nilai rata-rata 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian pelanggan Ramayana Bali Mall masih kurang puas dengan fasilitas yang di sediakan oeh Ramayana Bali Mall.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Ramayana Bali Mall. Di buktikan dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Semakin baik kinerja karyawan Ramayana Bali Mall semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Begitupun sebaliknya semakin buruk kinerja

karyawan Ramayana Bali Mall maka semakin rendah kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini skor rata-rata untuk kinerja karyawan Ramayana Bali Mall di kategorikan sedang yaitu 2,34. Artinya kinerja karyawan Ramayana Bali Mall tidak tampak buruk atau tidak tampak lebih baik sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan yang tidak mengecewakan dan tidak sangat memuaskan atau dikategorikan sedang. Hal ini di dukung dengan skor rata-rata kepuasan pelanggan 2,41.

Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Ramayana Bali mall masih harus di tingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik, kenyamanan dan fasilitas yang memuaskan sehingga ini membantu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung di Ramayana Bali Mall.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Ramayana Bali Mall sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/konsumen.
2. Semakin baik kinerja yang dimiliki oleh karyawan Ramayana Bali Mall maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya semakin buruk kinerja karyawan Ramayana Bali Mall maka kepuasan pelanggan akan semakin berkurang/sedikit.
3. Hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan yang membeli segala kebutuhan baik fashion maupun *supermarket* di Ramayana Bali Mall dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Menunjukkan bahwa kinerja karyawan Ramayana Bali Mall berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada variabel kinerja karyawan dengan skor rata-rata 2,34 dengan kategori sedang. Sedangkan hasil penyebaran kuesioner terhadap variabel kepuasan pelanggan memperoleh skor rata-rata 2,42 dengan kategori sedang. Hal ini berarti kinerja karyawan Ramayana Bali Mall masih standar atau belum maksimal. Karena semakin baik kinerja karyawan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Ramayana Bali Mall perlu meningkatkan kinerja karyawan karena belum tercapainya kinerja yang baik sesuai dengan yang di diharapkan. Hendaknya bisa ditempuh dengan adanya peningkatan kualitas SDM, khususnya memberikan pelatihan mengenai kinerja yang baik dan pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh sebesar 0,688 atau 68,8% terhadap kepuasan pelanggan

dan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Berharap pada penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah variabel bebas atau *time series* datanya sehingga hasil penelitian jelas.

3. Upaya dalam peningkatan kepuasan pelanggan Ramayana Bali Mall hendaknya mengutamakan meningkatkan kinerja karyawan dan menambah fasilitas. Meningkatkan kinerja karyawan dalam aspek pelayanan, karna pada saat penelitian penulis mendapat komentar secara langsung dari responden bahwa ada sebagian karyawan Ramayana Bali Mall masih mengabaikan pelanggan pada saat berbelanja.

PENELITIAN LANJUTAN

Dalam penulisan artikel ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, penulisan, dan bentuk penyajian mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari peneliti sendiri. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan artikel, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Ekonosia Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.
- Kotler, p. dan Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*. Edisi 1 cetakan ke 4.
- M.Yusron, Kurniawan. 2019. Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kinerja Karyawan Di Meubel. UD. Gembira Dolopo Madiun. Skripsi. Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. h: 1-84. Ponorogo
- Mangkunegara, Anwar P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Shandiy Widjoyo Putro dan Hatane Samuel. 2014. Jurnal. Jurusan Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra. Surabaya among College Students: The Role of Financial Literacy in Malaysia | Sabri | Cross-cultural Communication. *Crosscultural Communication*.
<https://doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020100603.009>
- Simamora, H. 2004. *Sumber Daya Manusia*, edisi 3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Edisi 13.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta. Bandung.