

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN KANAN  
ARCHITECT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**CICI INDRIYANI SIAHAAN  
198530092**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/11/23

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN KANAN  
ARCHITECT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Program Strata 1 (S1) Pada program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh:

**CICI INDRIYANI SIAHAAN**

**198530092**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/11/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan *Architect*  
Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Nama : Cici Indriyani Siahaan  
NPM : 19.853.0092  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Disetujui oleh  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP  
Pembimbing I

  
Rehia K. Isabella Barus, S.Sos, MSP  
Pembimbing II

  
Dr. Ezzati Juliana Hasibuan, M.Si  
Dekan

  
Agnes Oktavia, B. Comm, M.Sc. CPSP  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 21 September 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan , September 2023



Cici Indriyani Siahaan

19.853.0092

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cici Indriyani Siahaan  
NPM : 198530092  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan *Architect* Terhadap Kepuasan Pelanggan, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2023  
Yang menyatakan



Cici Indriyani Siahaan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* terhadap Kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah seluruh populasi pelanggan yang telah menggunakan jasa Kanan *Architect* tahun 2021 – 2022. Hasil penelitian menunjukkan kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan hasil pengujian statistik berpengaruh sebesar 75,1 %. Penelitian ini memberikan pemahaman yang baik tentang kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* mempengaruhi Kepuasan Pelanggannya. Penelitian dapat memberikan masukan bagi perusahaan kontruksi dalam mengembangkan strategi & program peningkatan kinerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Kanan *Architect***



## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of employee performance at Kanan Architect company on customer satisfaction. The research method employed survey using quantitative approach. The research sample consists of entire population customers used Kanan Architect services from the year 2021 to 2022. The research findings indicate the employee performance Kanan Architect company has significant influence customer satisfaction, statistical testing conducted researcher shows impact 75.1%. This study provides clear understanding the performance of employees Kanan Architect company affects customer satisfaction. The research results are expected provide insights construction companies developing strategies & employee performance enhancement programs to improve customer satisfaction.*

**Keywords:** *Employee Performance, Customer satisfaction, Kanan Architect*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Cici Indriyani lahir pada 30 Maret 2002, di Medan. Memiliki orang tua yaitu Ayah Hendri Ricardo Siahaan dan Ibu Sumani. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Tahun 2019 penulis lulus dari SMK Negeri 8 Medan dengan jurusan Perhotelan, dan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi. Tahun 2022 penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Perusahaan Jasa Arsitek dan Kontruksi yaitu bernama Kanan *Architect* dan ditugaskan sebagai HR.

Penulis juga memiliki beberapa pengalaman bekerja yaitu, di V8 Coffe sebagai Barista pada tahun 2022 dan berpindah pekerjaan ke kantor Saga Creative Hub sebagai Receptionist dan setelah itu hingga sampai saat ini penulis bekerja di Perusahaan jasa Arsitek dan Kontruksi di Kanan *Achitect* dan menjabat atau bertugas sebagai HR di perusahaan tersebut.

Pada September 2022, penulis melaksanakan penulisan skripsi dan pada juni 2023 penulis melakukan penelitian skripsi pada seluruh client atau pelanggan yang sudah menggunakan jasa Kanan *architect* di tahun 2022 dan 2023.

## KATA PENGANTAR

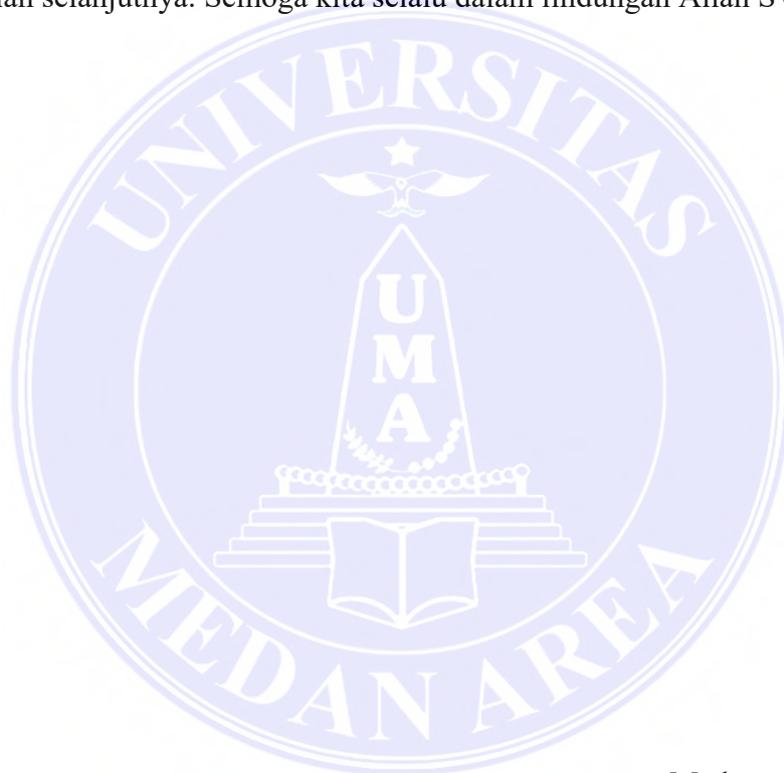
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karuniaNya sehingga skripsi saya berhasil diselesaikan. Judul yang saya pilih dari penelitian ini adalah *Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi saya dan juga salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Saya sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi saya. Saya juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya dan setulus tulusnya kepada:

1. Kedua Orang Tua, Ayah saya Hendri Ricardo Siahaan Ibu Saya Sumarni adik saya Dimas Alif Muhammad, keluarga serta teman teman saya yang telah mendukung serta memberikan doa dan semangat kepada saya.
2. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Agnita Yolanda B, M.Comm, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Dosen Sekretaris.
4. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP selaku Dosen Pembimbing I
5. Ibu Rehia K. Isabella Barus, S.Sos, MSP selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak Ara Auza, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Sekretaris Pembimbing
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staff administrasi FISIPOL Universitas Medan Area.

8. Penulis juga berterimakasih kepada bapak Isfandiari Anantha, ST.MT selaku Direktur Utama, juga Bapak Ubaidillah Ridho Asrori, ST selaku Wakil Direktur di Kanan Architect yang telah membantu dan mendukung saya dalam melakukan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut mendoakan dan mendukung penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian selanjutnya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.



Medan, Oktober 2022

**Cici Indriyani Siahaan**

## DAFTAR ISI

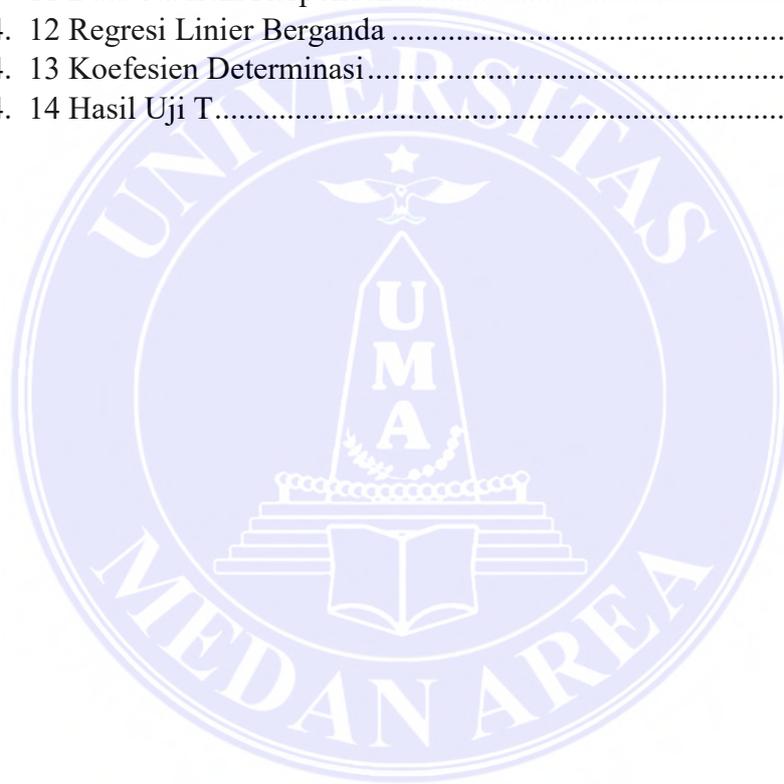
	<b>Hal</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>15</b>
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
<b>BAB IILANDASAN TEORI .....</b>	<b>20</b>
2.1 Komunikasi Organisasi .....	20
2.2 SDM (Sumber Daya Manusia).....	25
2.3 Kinerja Karyawan.....	29
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.6 Penelitian Terdahulu.....	39
2.7 Kerangka Konseptual .....	41
2.8 Hipotesis .....	43
<b>BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Metode Penelitian.....	44
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel .....	46
3.4 Sumber Data .....	48
3.5 Instrumen Penelitian.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	53
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
3.9 Uji Hipotesis.....	60
<b>BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	63
4.2 Pembahasan .....	66
<b>BAB VKesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71

**Daftar Pustaka .....73**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan .....	40
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian .....	45
Tabel 3. 4 Data Client. ....	47
Tabel 3. 5 Variabel Operasional.....	51
Tabel 3. 6 Skala Likert .....	53
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	57
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	56
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel .....	59
Tabel 4. 10 Data Distribusi Sampel Penelitian .....	65
Tabel 4. 11 Data Statistik Responden .....	67
Tabel 4. 12 Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4. 13 Koefesien Determinasi .....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kepuasan Pelanggan .....	34
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 3. 2 R Hitung .....	54
Gambar 3. 3 T Hitung .....	61
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	64



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang memiliki citra yang positif, sudah tentu disertai dengan kinerja karyawan yang baik dalam melayani pelanggannya karena jika kinerja tersebut dapat memuaskan pelanggan maka pelanggan tidak segan untuk melakukan *repeat order* bahkan merekomendasikan produk atau jasa yang dimiliki perusahaan ke orang lain. Jika kinerja karyawan buruk, bisa saja menciptakan citra yang negatif bagi perusahaan dan mempunyai *rating* yang buruk. Kepuasan pelanggan ialah tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan. Dalam proses kinerja karyawan perusahaan Kanan Architect ada beberapa pelanggan atau customer yang tidak puas akan kinerja perusahaan tersebut sehingga peneliti tertarik untuk meneliti berapa besar pengaruh kinerja karyawan perusahaan tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Tidak peduli seberapa inovatif jasa yang perusahaan miliki atau seberapa kompetitif harga yang perusahaan tawarkan, jika pelanggan Anda merasa tidak puas, maka pelanggan tidak akan mau untuk bekerja sama lagi.

Informasi tentang kepuasan pelanggan ini, termasuk *survei* dan *rating*, dapat membantu perusahaan menentukan cara terbaik untuk meningkatkan atau mengubah produk dan layanannya. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kualitas produk, ada enam dimensi utama yang biasanya digunakan yaitu kinerja,

keandalan, fitur, keawetan, konsistensi, dan desain (Durianto, 2004). Hasil yang ditemukan bisa mengungkapkan strategi terbaik yang perlu diambil perusahaan pengalaman untuk memperkuat nilai produk atau jasa, serta mendorong loyalitas. Informasi tentang kepuasan pelanggan ini, termasuk *survei* dan *rating*, dapat membantu perusahaan menentukan cara terbaik untuk meningkatkan atau mengubah produk dan layanannya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kualitas produk, ada enam dimensi utama yang biasanya digunakan yaitu kinerja, keandalan, fitur, keawetan, konsistensi, dan desain (Durianto, 2004). Sedangkan dari kualitas jasa/pelayanan terdapat 5 (lima) dimensi yang telah di kemukakan oleh Tjiptono dan Chandra kutipan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry(2011) yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan suatu persepsi terhadap kinerja perusahaan, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Fungsi, kualitas dan benefits dari suatu produk merupakan fokus perhatian pelanggan.

Hal hal yang sudah dijelaskan diatas sangat di butuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan jasa konsultan. Dalam pembahasan kali ini peneliti akan melakukan penelitian salah satu perusahaan konsultan yang bernama *Kanan Architect*. *Kanan Architect* adalah salah satu perusahaan konsultan yang bergerak di bidang perencanaan arsitektur dan konstruksi. *Kanan Architect* berada di jl Asrama Komplek Bumi Asri, Kota Medan, Sumatera Utara.

Kanan *Architect* selama ini menggunakan salah satu aplikasi yang bernama *Trello*, *Trello* ialah aplikasi yang memudahkan perusahaan untuk melihat langsung bagaimana progres pekerjaan yang sedang dilakukan karyawan, tidak hanya itu Kanan *Architect* menggunakan aplikasi tersebut untuk mengukur bagaimana kepuasan pelanggan dan terkait kinerja para karyawan dalam menghadapi pelanggan karena didalam aplikasi tersebut terdapat data *Rating Customer Satisfaction* yang dapat dilihat langsung apakah perusahaan Kanan *Architect* telah meloyalkan pelanggan atau malah tidak meloyalkan pelanggan mereka.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian di perusahaan tersebut terhadap kinerja karyawan apakah sudah memuaskan pelanggan yang sudah pernah bekerja sama dengan perusahaan Kanan *Architect* tersebut. Bagaimana kinerja karyawan kepada *customer* tersebut untuk bisa meloyalkan dan membuat *customer* berniat untuk melakukan kerjasama di kemudian hari dengan proyek-proyek yang besar selanjutnya, karena jika *Rating Customer Satisfaction* diberi oleh pelanggan dengan angka yang buruk maka citra perusahaan tersebut akan dipandang buruk dan *customer* tidak akan mungkin melakukan kerja sama dan memberikan proyek yang lain pada perusahaan Kanan *Architect*.

Pada contoh kasusnya di perusahaan tersebut, terdapat salah satu *customer* merasa tidak puas dengan kinerja karyawan pada perusahaan Kanan *Architect*, alhasil *customer* tersebut memberi rating jelek terhadap perusahaan, tidak sampai disitu *customer* telah menjelekkkan nama perusahaan di media sosialnya. Karena kasus tersebut *customer* memutuskan kerja sama dengan perusahaan Kanan *Architect* dan berdampak buruk dengan citra perusahaan Kanan *Architect* di media

sosial *customer*. Hal ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut, Bagaimana perusahaan Kanan *Architect* untuk mengupayakan agar kasus ini tidak terjadi untuk kedua kalinya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Apakah kinerja karyawan perusahaan Kanan Architect berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berapa besar pengaruh kinerja karyawan Kanan Architect terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan Kanan Architect dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kinerja karyawan Kanan Architect terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah untuk menganalisis pokok permasalahan yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* terhadap kepuasan pelanggan. Bila dilihat dari signifikasi penelitian ini

diharapkan dapat memberikan dan kontribusi secara akademis maupun praktis yaitu:

1. Teoritis

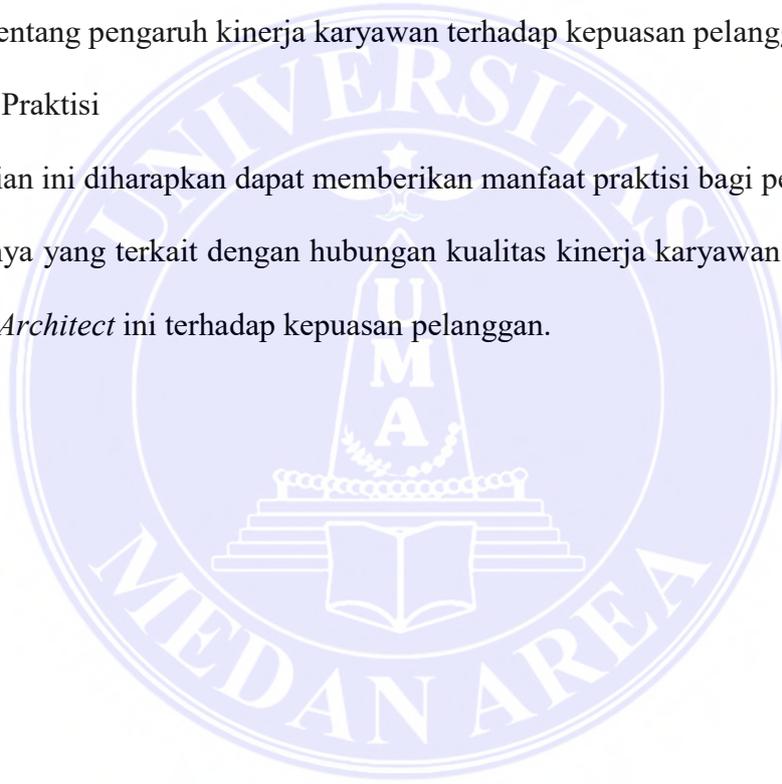
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktisi bagi perusahaan pada umumnya yang terkait dengan hubungan kualitas kinerja karyawan jasa konsultan Kanan *Architect* ini terhadap kepuasan pelanggan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Komunikasi Organisasi

Keberhasilan sesuatu organisasi tidak lepas dari aspek komunikasi, artinya komunikasi untuk sesuatu organisasi, karena komunikasi dibentuk untuk membenarkan seluruh aktivitas organisasi dapat berjalan sesuai dengan visi serta misi dari organisasi itu sendiri, sesuatu organisasi ialah sesuatu sistem terbuka yang dinamis, yang menghasilkan dan saling menukar pesan di antara anggotanya sebagai sesuatu proses (Romli, 2011: 13). Sebab komunikasi setelah itu disadari selaku “darah kehidupan organisasi” (*lifeblood of an organization*) (J. N. Bailey dalam Hardjana, 2000: x). Chester Irving Barnard dalam Hardjana (2000: x) merumuskan pemikirannya tentang kehidupan organisasi sebagai berikut:

Dalam tiap organisasi yang tuntas lagi merata, komunikasi pasti menduduki tempat titik tengah dalam organisasi, sebab struktur, keluasan jangkauan, dan ruang lingkungannya nyaris seluruhnya ditetapkan oleh teknik-teknik komunikasi. Apalagi sebetulnya spesialisasi dalam organisasi muncul serta dipelihara sebab tuntutan-tuntutan komunikasi.

Sedangkan definisi komunikasi organisasi secara fungsional menurut Pace serta Faules (2006) merupakan pertunjukan serta pengertian pesan di antara unit-unit komunikasi yang ialah bagian dari sesuatu organisasi tertentu. Sesuatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lain dan berperan dalam sesuatu area. Goldhaber dalam Muhammad (2014: 67) membagikan definisi komunikasi organisasi selaku berikut, “*organizational communications is the process of creating and exchanging*

*messages within a network of independent relationship to cope with environmental uncertainty”.*

Ataupun dengan kata lain komunikasi organisasi merupakan proses menghasilkan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan ikatan yang saling bergantung satu sama lain untuk menanggulangi area yang tidak tentu ataupun yang senantiasa berubah-ubah. Bersumber pada pemaparan definisi komunikasi organisasi di atas, penulis bisa merumuskan batas penafsiran menimpa konsep komunikasi organisasi ialah terdapatnya proses penerimaan serta pengiriman atau pertukaran pesan di antara pimpinan dengan anggota ataupun di antara anggota organisasi dengan sebagian dampak serta umpan balik mendadak; dalam kurun waktu tertentu, yang bisa berperan buat mengubah sikap (tingkah laku) seseorang orang (anggota organisasi) supaya sesuai dengan standar kinerja yang diharapkan guna menggapai keefektifan pencapaian tujuan organisasi.

Teori data organisasi memiliki peran berarti dalam ilmu komunikasi sebab menggunakan komunikasi selaku bawah ataupun basis gimana mengendalikan atau mengorganisasi manusia serta membagikan pemikiran rasional dalam menguasai gimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi tidaklah struktur yang terdiri atas beberapa posisi serta kedudukan, namun ialah aktivitas komunikasi sehingga istilah yang lebih tepat sesungguhnya merupakan *organizing* ataupun mengorganisasi (yang menunjukkan proses) daripada *organization* ataupun organisasi, sebab organisasi adalah suatu yang mau dicapai lewat proses komunikasi yang berkelanjutan ( Morissan, 2009: 32).

Teori data organisasi menarangkan gimana organisasi menguasai data yang membingungkan serta multi- tafsir. Teori ini memfokuskan perhatiannya pada

proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola data daripada struktur organisasi. Ada sebagian anggapan yang mendasari teori ini, ialah bahwa organisasi terletak dalam sesuatu area data, data yang diterima sesuatu organisasi berbeda dalam perihal tingkatan kepastiannya, dan organisasi berupaya untuk kurangi ketidakpastian data ( Morissan, 2009: 35).

Tiap organisasi di manapun terletak, berharap bisa mencapai tujuan organisasinya secara efisien serta efektif. Salah satu perihal yang dapat dicoba untuk mendukung keefektifan dalam menggapai tujuan organisasi tersebut merupakan lewat kenaikan kinerja anggota organisasi di dalamnya, dengan memikirkan kinerja anggota, organisasi dapat dengan gampang meningkatkan produktivitas (*productivity*) guna mencapai bermacam tujuan yang sudah diresmikan lebih dahulu.

Kinerja individu didefinisikan selaku keahlian orang dalam melaksanakan sesuatu dengan kemampuan tertentu. Senada dengan komentar tersebut, Stephen Robbins mengemukakan kalau kinerja dimaksud selaku hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dicoba orang dibanding dengan kriteria yang sudah diresmikan bersama (Robbins, 1996: 439). Kinerja individu merupakan hasil kerja anggota baik dari segi mutu ataupun kuantitas bersumber pada standar kerja yang sudah ditetapkan.

Dalam sesuatu organisasi tidak cuma memerlukan komunikasi yang baik saja supaya tujuan organisasi tersebut bisa dicapai, melainkan ikatan kerja yang baik juga pula dibutuhkan antara atasan dengan bawahan. Tetapi di dalam organisasi konflik pula kerap terjalin antar orang, antar kelompok, serta antara orang dengan kelompok. Konflik yang terjalin didalam sesuatu organisasi sangatlah mempengaruhi terhadap penyusutan kinerja karyawan, sehingga bisa menimbulkan

tidak tercapainya tujuan organisasi. Memandang berartinya komunikasi itu sendiri terhadap kinerja seorang karyawan, hingga pengaruhnya komunikasi terhadap kinerja karyawan ialah:

1. Berbicara menghasilkan ikatan yang baik antar karyawan. Dengan terdapatnya komunikasi antar karyawan bisa menciptakan ikatan yang baik. Bila telah terbentuk ikatan yang baik antar karyawan hingga karyawan tersebut hendak merasa betah serta nyaman kala bekerja di industri ataupun organisasi tersebut sehingga karyawan tersebut sanggup bawa industri menggapai tujuan.

2. Berbicara bisa tingkatkan mutu diri seseorang karyawan. Sanggup berbicara merupakan salah satu *soft skill* berarti yang harus dipunyai oleh seseorang karyawan di industri. Dengan adanya komunikasi seseorang karyawan dapat dilihat apakah ia mempunyai kualitas ataupun tidak dalam dirinya. Bila keahlian berkomunikasinya baik hingga mutu diri yang ia miliki baik pula, begitu juga kebalikannya jika keahlian berkomunikasinya kurang hingga mutu diri yang dia miliki hendak dinilai kurang pula. Perihal ini hendak berdampak pada kinerja seseorang karyawan tersebut di perusahaannya.

3. Berbicara bisa menghindari kesalah pahaman tentang informasi yang terdapat. Kerap kali data yang didapat antar karyawan terkadang berbeda, oleh sebab itu dengan terdapatnya komunikasi sanggup mencegah perbandingan data yang diperoleh oleh karyawan tersebut. Jika data yang didapat sudah sama serta tidak terdapat kesalahpahaman hingga seseorang karyawan yang terletak di sesuatu industri mampu bekerja dengan baik.

Dengan demikian, komunikasi ialah salah satu aspek penting yang wajib dipunyai oleh seseorang karyawan. Baik tidaknya kinerja karyawan dilihat dari gimana ia berbicara di dalam industri tersebut.

Komunikasi organisasi merujuk pada aliran informasi, pesan, dan komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan, komunikasi horizontal di antara anggota tim, dan komunikasi dengan pelanggan dapat berperan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

Berikut adalah beberapa aspek keterkaitan komunikasi organisasi dalam konteks pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan:

1. **Keterbukaan Komunikasi:** Komunikasi yang terbuka dan jelas di antara manajemen dan karyawan dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini dapat berdampak positif pada kinerja karyawan karena mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi perusahaan terhadap mereka.

2. **Motivasi dan Penghargaan:** Komunikasi yang efektif tentang penghargaan dan pengakuan atas prestasi karyawan dapat meningkatkan motivasi mereka untuk melakukan dengan lebih baik. Karyawan yang merasa dihargai dan diakui akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

3. **Feedback dan Evaluasi:** Komunikasi yang rutin dan konstruktif tentang kinerja karyawan, baik melalui umpan balik maupun evaluasi kinerja, memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja mereka. Kualitas komunikasi ini dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dan kesempatan

pengembangan bagi karyawan, sehingga dapat berdampak positif pada pelayanan kepada pelanggan.

4. Responsif terhadap Pelanggan: Komunikasi yang efektif antara karyawan dan pelanggan sangat penting dalam memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan yang mampu mendengarkan dan merespons pelanggan dengan baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Dengan mempertimbangkan keterkaitan komunikasi organisasi dalam penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana praktik komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan akhirnya membawa dampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan.

## **2.2 SDM (Sumber Daya Manusia)**

Sumber daya manusia memiliki kedudukan utama dalam setiap aktivitas organisasi. Perihal ini didukung dari pendapat Suwatno (2011: 16) kalau sumber daya manusia senantiasa berfungsi aktif serta dominan dalam tiap organisasi, sebab sumber daya manusia ialah perencana, pelakon serta penentu terwujudnya tujuan organisasi. Bagi Nawawi dalam Gaol( 2014: 44), Sumber Daya Manusia merupakan orang yang bekerja serta berperan selaku aset organisasi/ industri yang bisa dihitung jumlahnya( kuantitatif), dan SDM ialah kemampuan yang jadi penggerak organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia ialah aspek vital dari keberlangsungan suatu organisasi serta yang sangat memastikan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia yang diartikan merupakan orang-orang yang siap digunakan dan mempunyai keahlian dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia ialah aspek yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun wujud serta tujuannya, organisasi dibuat bersumber pada bermacam visi buat kepentingan manusia, begitu pula dalam penerapan misinya yang dikelola serta diurus oleh manusia.

Agar dapat mengendalikan serta mengurus sumber daya manusia bersumber pada visi organisasi sehingga tujuan organisasi tercapai, hingga dibutuhkan ilmu, tata cara serta pendekatan pengelolaan sumber daya manusia atau yang kerap diucap dengan manajemen sumber daya manusia. Bagi Mangkunegara (2013: 2), manajemen sumber daya manusia ialah: “sesuatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, penerapan serta pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, serta pemisahan tenaga kerja dalam rangka menggapai tujuan organisasi”.

Sebaliknya bagi Donni Juni Priansa (2014: 7), manajemen sumber daya manusia ialah: “ilmu serta seni mengendalikan proses pemanfaatan sumber energi manusia serta sumber-sumber energi lainnya secara efisien serta efektif buat menggapai sesuatu tujuan tertentu”. Bersumber pada penafsiran manajemen sumber energi manusia (MSDM) yang dikemukakan oleh sebagian pakar di atas, dapat disimpulkan kalau manajemen sumber energi manusia merupakan upaya buat meningkatkan mutu kerja pegawai sehingga bisa mencapai.

Berkaitan dengan ikatan pengembangan sumber energi manusia dengan kinerja pegawai, Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa: “Pengembangan sumber daya manusia dimaksudkan selaku aktivitas yang butuh dicoba oleh

organisasi pemerintah supaya pengetahuan, keahlian serta kemampuan pegawai cocok dengan tuntutan pekerjaan yang mereka jalani dengan tujuan supaya sanggup menggapai kinerja yang diharapkan organisasi”.

Pengembangan sumber daya manusia serta pengendalian ialah sesuatu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam menghasilkan kinerja pegawai semacam yang dikemukakan oleh Siagian (2007), ialah: “ Pengembangan Sumber Daya Manusia serta pengendalian merupakan perihal yang *absolute* diselenggarakan oleh organisasi buat mengendalikan kegiatan- kegiatan yang sudah direncanakan lebih dahulu, dengan tujuan bisa tingkatkan kinerja pegawai dengan efisien serta efektif”. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk menciptakan sumber daya manusia organisasi yang andal serta memiliki kompetensi yang cocok dengan kebutuhan organisasi.

Tujuan pengembangan sumber energi manusia pada kesimpulannya merupakan untuk menghasilkan pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dengan cara tingkatkan keahlian mereka buat bisa berkinerja lebih baik. Bila kinerja pegawai lebih dahulu merupakan positif, hingga pengembangan yang diberikan bertujuan buat terus menjadi tingkatkan prestasi pegawai tersebut dalam proses menapaki jenjang karir. Sebaliknya apabila kinerja lebih dahulu negatif, hingga tujuan pengembangan sumber daya manusiamerupakan buat memperbaikinya supaya jadi baik serta positif.

SDM mencakup semua aspek yang berkaitan dengan karyawan, termasuk rekrutmen, pelatihan, pengembangan, motivasi, dan pengelolaan karyawan di dalam organisasi.

Berikut adalah beberapa aspek keterkaitan sumber daya manusia dalam konteks pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan:

1. Rekrutmen dan Seleksi: Proses rekrutmen dan seleksi yang baik akan membantu perusahaan menemukan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan budaya organisasi. Karyawan yang tepat akan cenderung lebih kompeten dan berkinerja baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

2. Pelatihan dan Pengembangan: Pelatihan yang tepat akan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Karyawan yang terus mengembangkan diri akan lebih siap dalam menghadapi tantangan dalam melayani pelanggan dengan lebih baik.

3. Motivasi dan Kepuasan Kerja: Faktor-faktor motivasi, seperti pengakuan atas prestasi, kesempatan pengembangan karir, dan imbalan yang adil, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

4. Keseimbangan Kehidupan Kerja: Manajemen yang memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja karyawan dapat meningkatkan tingkat kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung lebih bersemangat dan produktif dalam melayani pelanggan.

5. Keterlibatan Karyawan: Keterlibatan karyawan dalam tujuan dan nilai-nilai perusahaan juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa terlibat akan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik

kepada pelanggan karena mereka merasa memiliki tanggung jawab terhadap kesuksesan perusahaan.

Melalui penelitian yang mempertimbangkan aspek sumber daya manusia dalam pengaruh kinerja karyawan Kanan *Architect* terhadap kepuasan pelanggan, dapat ditemukan hubungan antara praktik manajemen SDM yang baik dengan peningkatan kinerja karyawan dan akhirnya dapat membawa dampak positif pada kepuasan pelanggan.

### 2.3 Kinerja Karyawan

Menurut Mulyadi (2015:64), Prestasi yang dicapai seorang dapat dikatakan actual performance ataupun job performance yang biasa kita sebut dengan kinerja. Seseorang karyawan yang melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan sukses secara mutu ataupun kuantitas diucap pula dengan kinerja. Prestasi kerja seorang bersumber pada kuantitas serta mutu yang telah disepakati bersama ialah penafsiran kinerja secara universal. Untuk memperluas pengetahuan kita tentang penafsiran kinerja, maka kita hendak memandang penafsiran kinerja bagi sebagian pakar.

#### 1. Moeheriono( 2010)

Menurut Moeheriono (2010) upaya dalam menggapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum serta cocok dengan moral dan etika, cocok dengan wewenang serta tanggung jawab masing- masing orang, baik secara kualitatif ataupun kuantitatif merupakan penafsiran dari kinerja karyawan. Perihal ini dinyatakan dalam bukunya yang bertajuk“ Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”.

2. Prawiro sentono( 1999)

Berpendapat yang sama pula dikemukakan oleh Prawiro sentono tentang penafsiran dari kinerja karyawan.

3. Mc Cormick& Tiffin( 1980)

Waktu kerja yang ialah jumlah absen, keterlambatan dan lamanya masa kerja dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas pula kuantitas, ialah penafsiran dari kinerja bagi Mc. Cormick serta Tiffin.

4. Edy Sutrisno( 2010)

Dalam menggapai tujuan yang telah diresmikan organisasi hingga aspek mutu, kuantitas, waktu kerja serta kerja sama merupakan hasil kerja yang ialah penafsiran kinerja bagi Edy Sutrisno. Hasil kerja secara mutu serta kuantitas yang bisa dicapai oleh seorang dalam melakukan tugasnya cocok dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya disebut dengan kinerja.

Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) Aspek berarti yang butuh dicermati dalam evaluasi kinerja karyawan merupakan kuantitas, mutu, pengetahuan tentang pekerjaan, perencanaan aktivitas, wewenang, disiplin serta inisiatif. Ciri karyawan yang memiliki kinerja yang besar merupakan: mempunyai tanggung jawab individu, memiliki tujuan yang realistis, dapat merealisasikan rencana yang telah diprogramkan, berani mengambil risiko serta bisa menggunakan umpan balik dari segala aktivitas yang telah dicoba.

Menurut Sedermayanti (2017:64) Penanda kinerja karyawan yang butuh dikenal merupakan mutu, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas serta komitmen. Khasiat dari evaluasi kinerja merupakan revisi kinerja, penyesuaian kompensasi, keputusan penempatan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan, perencanaan

pengembangan karir, penyimpangan proses pengadaan karyawan, ketidakakuratan data, kesalahan rancangan pekerjaan, peluang kerja yang sama serta tantangan eksternal.

Terdapat 2 tata cara menurut Mathis & Jackson (2006:322) evaluasi kerja yang bisa dicoba ialah dengan tata cara yang berorientasi waktu yang kemudian serta tata cara yang berorientasi dengan waktu yang hendak tiba. Tahapan dalam melakukan manajemen kinerja merupakan: perencanaan kinerja, pengelolaan kinerja, penilaian kinerja dan tindakan koreksi berbentuk penghargaan ataupun hukuman. Khasiat yang diperoleh dalam manajemen kinerja merupakan untuk pencapaian tujuan industri, kenaikan produktifitas, mendukung program pengembangan serta pelatihan karyawan, tingkatkan prestasi serta kemampuan karyawan dan mempererat ikatan antara pimpinan dan bawahan.

Hambatan yang dialami dalam mempraktikkan manajemen kinerja dalam perusahaan Kanan *Architect* adalah pimpinan kerap tidak memiliki waktu menerapkannya, tidak ingin mengganggu ikatan baik dengan bawahan terpaut dengan kinerja bawahan, tidak menguasai aspek- aspek evaluasi kinerja serta minimnya sosialisasi kepada bawahan hendak berartinya kinerja karyawan ini.

## 2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang ia terima dan apa harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau

jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan 83 kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Tidak hanya itu menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan(jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan(jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Konsep kepuasan pelanggan dari Zeithaml dan Bitner ini digunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa

perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman dan Kanuk menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkan. Jadi dari definisi-definisi di atas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

1. Warranty costs. Beberapa perusahaan dalam menangani warranty costs produk/jasa mereka dilakukan melalui persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.

2. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Secara statistik hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka customer defections tidak dapat dicegah.

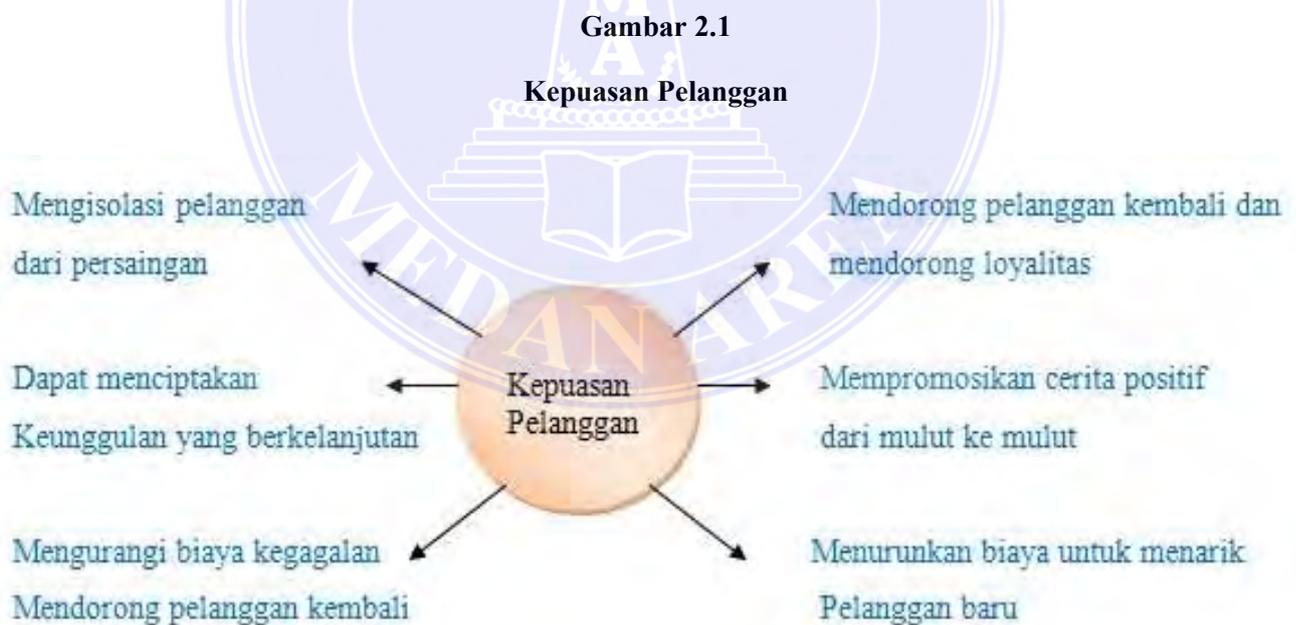
3. Market Share. Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

4. Costs of poor quality. Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk defecting customer dapat diperkirakan.

5. Industry reports. Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhoté, yakni report yang fairest, most accurate, dan most eagerly yang dibuat oleh perusahaan.

6. Guiltinanmengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.

Sedangkan Lovelock mengutarakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaatnya bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik dari pada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan untuk suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini mengenai manfaat dari kepuasan pelanggan.



Sumber: Oliver,1996

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian.

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau yang dia rasakan dengan harapannya.

Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan biasanya mencakup aspek seperti pelayanan, tanggung jawab, efisiensi, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tujuan penelitian ini mungkin adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, apakah ada faktor-faktor tertentu dari kinerja karyawan yang berpengaruh lebih besar pada kepuasan pelanggan, dan bagaimana pengaruh tersebut dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Penelitian ini bisa melibatkan survei atau wawancara dengan pelanggan dan karyawan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan pendapat mereka terkait kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, metode analisis statistik juga dapat digunakan untuk mengolah data dan mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan

kontribusi dan wawasan bagi perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

## 2.5 Customer Satisfaction

*Customer Satisfaction* bekerja pada pengukuran survei kepuasan pelanggan berupa “cara membentuk timbangan dan meringkas hasil,” dan strategi kepuasan pelanggan berbentuk "bagaimana" menghasilkan pelanggan yang puas dan mengurangi ketidakpuasan. Meskipun ini adalah upaya yang layak, itu tetap bahwa sedikit analisis mendalam telah dilakukan secara konseptual berbasis manajerial strategi yang dapat ditindak lanjuti dalam respons kepuasan.

Kepuasan adalah respon pemenuhan *Customer* atau *client* . Ini adalah penilaian bahwa suatu produk atau layanan fitur, atau produk atau layanan itu sendiri, asalkan (atau menyediakan) tingkat yang menyenangkan dari pemenuhan terkait konsumsi, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebih. Kepuasan pelanggan ialah sebagai keseluruhan sikap yang diberikan pelanggan atas barang atau jasa yang pelanggan tersebut peroleh atau gunakan (Mowen dan Minor 2002). Tidak hanya itu Kotler dan Keller (2007) menjelaskan bahwa kepuasan berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja jasa yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan *client* atau *customer*. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka, maka akan terjadinya ketidakpuasan. Tetapi ketika suatu jasa memiliki kinerja yang sesuai diharapkan *client*. Maka akan terciptanya kepuasan pelanggan.

Walaupun banyak teori yang menjelaskan tentang kepuasan, tetapi hanya ada dua definisi tentang kepuasan yaitu kepuasan transaksi spesifik dan kepuasan

akumulatif. Kepuasan transaksi spesifik dapat dilihat dalam jangka pendek, sebagai analisis setelah pembelian pada pertemuan atau pelayanan tertentu (Anderson et,al., 1994). Berikut adalah konsep yang paling banyak yang digunakan dalam kepuasan dan menjadi dasar paradigma disconfirmation. Seperti biasanya kepuasan *client* atau *customer* dilihat dari aspek suatu jasa tersebut.

Aspek yang lainnya meliputi kepuasan terhadap pengalaman memakai jasa, keputusan dalam memilih jasa tersebut. Berbeda lagi dengan kepuasan akumulatif yang menggambarkan jasa dalam evaluasi jangka panjang yang merupakan kesimpulan pengalaman pelanggan bersama perusahaan (Anderson et al., 1994 : Anderson and Sullivan, 1993). Yaitu bahwa kepuasan secara keseluruhan dipandang sebagai fungsi dari kepuasan dengan beberapa pengalaman atau pertemuan dengan perusahaan.

Ada 5 hal Elemen yang menyangkut dalam kepuasan konsumen adalah sebagai berikut , Priansa (2007) :

1. *Expectations* (Harapan)

Harapan pelanggan kepada suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau penggunaan suatu jasa tersebut. Ketika tahap pembelian dilakukan, pelanggan mengharapkan barang atau jasa yang dipakai sesuai harapan, keyakinan dan keinginan pelanggan. Jika sesuai dengan harapan pelanggan maka mereka pun akan merasa puas dari jasa yang telah diberikan perusahaan .

2. *Performance* (Kinerja)

Pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh keinginan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka pelanggan pun akan merasa puas.

3. *Comparison* (Perbandingan)

Berikut ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja yang aktual barang atau jasa tersebut. Pelanggan akan merasakan puas ketika harapan dan keinginan mereka sebelum pembelian sesuai atau melebihi ekspektasi mereka kepada kinerja actual produk atau jasa.

4. *Experience* (Pengalaman)

Keinginan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka juga dalam menggunakan produk atau jasa dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5. *Confirmation* (Konfirmasi) dan *Disconfirmation* (Diskonfirmasi)

Konfirmasi ataupun terkonfirmasi terjadi jika keinginan dan harapan mereka sesuai dengan kinerja aktual produk ataupun jasa. Sebaliknya juga diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan atau keinginan mereka lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk atau jasa. Pelanggan akan merasa puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation.

Penelitian yang ingin peneliti lakukan untuk mencoba dan mengidentifikasi dan memahami bagaimana kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini kemungkinan

ada hubungan positif antara kinerja karyawan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan contoh deskripsi yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas wawasannya dan teori yang digunakan untuk memvalidasi tulisannya. Penulis mengutip beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi dan menguraikan referensi penelitian dari penelitian penulis. Berikut adalah beberapa kajian penelitian sebelumnya yang digunakan penulis:

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Metode	Teori	Hasil
1	Utari	Pengaruh pemberian motivasi terhadap kepasan kerja karyawan pada dinas pasar kota malang (2019)	Deskriptif Kuantitatif	Teori Kebutuhan Manusia	Hasil Penelitian: Dari hasil validitas dan reabilitas diketahui bahwa seluruh item dari masing masing variabel menunjukkan angka yang valid dan dari hasil regresi linier berganda diketahui bahwa pemberian motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja
2	Rokhim	Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT summit OTO Finance di cabang Lampung (2009)	Deskriptif, metode historis dan komparatif	Teori Motivasi	Hasil Penelitian: Motivasi kerja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
3	Yuliana	Pengaruh Kemampuan Intelektual dan motivasi kerja terhadap kinerja guru mata diklat produktif penjualan di SMK bisnis dan Manajemen kabupaten kebumen (2010)	Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	Teori Kemampuan Intelektual	Hasil Penelitian : Kemampuan intelektual dan motivasi kerja membawa pengaruh terhadap kinerja guru.
4	Nugroho	Pengaruh kemampuan intelektual dan kemampuan emosional terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja	Metode analisis isi kuantitatif	Teori Kepuasan Kerja	Hasil Penelitian: Menunjukkan variabel kemampuan intelektual dan kemampuan emosional mempunyai

		sebagai variabel intervening (2018)			pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja.
5	Syukri Hamdi	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Federal International Finance (2014)	Deskriptif Kuantitatif	Teori Kualitas Pelayanan	Hasil Penelitian : Hasil penelitian bahwasannya adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Federal International Finance

Sumber : Peneliti 2023

**Tabel 2.2**  
**Persamaan dan Perbedaan**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Utari	Pengaruh pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada dinas pasar kota malang (2019)	Mencari hasil dari penelitian menggunakan regresi linier berganda dan menggunakan metode pendekatan kuantitatif.	Pada konsentrasi konteks jenis Teorinya.
	Cici Indriyani	Pengaruh Kinerja Perusahaan Kanan <i>Architect</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.		
2		Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT summit OTO Finance di cabang Lampung (2009)	Menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian ini menggunakan Teori Motivasi oleh fredick Herzberg
	Cici Indriyani	Pengaruh Kinerja Perusahaan Kanan <i>Architect</i> terhadap Kepuasan Pelanggan		

3.	Yuliana	Pengaruh Kemampuan Intelektual dan motivasi kerja terhadap kinerja guru mata diklat produktif penjualan di SMK bisnis dan Manajemen kabupaten kebumen (2010)	Menggunakan metode Penelitian Kuantitatif.	Pada teori yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teori Kemampuan Intelektual dan lebih membahas tentang motivasi kerja.
	Cici Indriyani	Pengaruh Kinerja Perusahaan Kanan <i>Architect</i> terhadap Kepuasan Pelanggan		
4.	Nugroho	Pengaruh kemampuan intelektual dan kemampuan emosional terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (2018)	Persamaannya terletak pada konteks penelitian yang sama menganalisis Kepuasan Kerja.	Perbedaannya adalah penelitian ini lebih berfokus pada kemampuan intelektual dan kemampuan emosional.
	Cici Indriyani	Pengaruh Kinerja Perusahaan Kanan <i>Architect</i> terhadap Kepuasan Pelanggan		
5.	Syukri Hamdi	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Federal International Finance (2014)	Persamaannya yaitu penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif dengan berfokus pada pelayanan	Perbedaannya terletak pada konteks pelayanan pada pelanggan dari penelitian.
	Cici Indriyani	Pengaruh Kinerja Perusahaan Kanan <i>Architect</i> terhadap Kepuasan Pelanggan		

Sumber : Peneliti 2023

## 2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual ialah kerangka untuk melihat keterkaitan antara variabel indeenden bebas (*Independent Variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variable*), yang bermanfaat untuk mengukur hubungan antar variabel penelitian. Dimana pengawasan dan disiplin sebagai variabel bebas dan produktivitas sebagai variabel terikat.

Pengaruh Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti berupaya untuk dapat melihat berapa besar pengaruh dalam kinerja karyawan perusahaan Kanan Architect terhadap kepuasan pelanggannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan citra perusahaan yang baik. Menurut Kotler 2009, kepuasan pelanggan ialah perasaan kecewa atau bahkan senang seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tidak hanya itu Kotler dan Keller (2012:274), Citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu produk atau jasa yang mereka pakai.

**Gambar 2.2**

**Kerangka konseptual Pengaruh Kinerja Karyawan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**



Sumber : Peneliti, 2022

Bedasarkan Kerangka pemikiran konseptual yang didefinisikan dalam penelitian ini, akan dijabarkan bahwa Kinerja Karyawan atau variabel X terhadap Kepuasan Pelanggan atau Variabel Y, akan dilihat berapa besar pengaruhnya variabel X terhadap Y.

## 2.8 Hipotesis

Hipotesis penelitian ialah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam Pakpahan (2022:53) berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua arti kata “hipo” (Sementara) dan “Thesis” (Pernyataan atau teori). Menurut Suharsimi dalam Pakpahan (2022:54) Hipotesis ialah alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya.

Hipotesis penelitian ini mengandung pernyataan mengenai hubungan atau pengaruh, baik secara positif maupun negatif antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terhadap rumusan masalah maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* terhadap kepuasan pelanggan

Ho : Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan perusahaan Kanan *Architect* terhadap kepuasan pelanggan

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian Kuantitatif ialah penelitian yang seluruhnya menuntut penggunaan angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran pada data tersebut, juga penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada penjelasan kesimpulan penelitian akan lebih bagus bila disertai dengan table, grafik gambar, dan lainnya.

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif karena pendekatannya yang berfokus pada angka dan data statistik. Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang terukur secara objektif, memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi secara lebih tepat.

Metode penelitian kuantitatif sering juga disebut dengan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah menjadi sebagai metode untuk peneliti. Menurut Prof DR Sugiyono dalam Priadana (2021:207) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berangkat dari sesuatu yang bersifat abstrak difokuskan dengan landasan teori selanjutnya dirumuskan hipotesis untuk diuji sehingga menuju pada kejadian-kejadian yang kongkrit. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Penelitian korelasional biasanya melibatkan suatu pengumpulan data

untuk menentukan apakah data untuk tingkat apa terdapat hubungan diantara dua variabel atau lebih variabel yang kuantitatif.

### 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

#### 1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dimulai dari penyusunan seminar proposal pada Oktober 2022, dan dilanjutkan turun lapangan untuk melakukan riset penelitian pada Mei 2023. Berikut dijelaskan secara rinci melalui tabel berikut :

**Tabel 3. 3**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu Penelitian															
		November				Desember				Mei				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul		✓														
2	Seminar Proposal							✓									
3	Penelitian										✓						
4	Penulisan dan Bimbingan Skripsi												✓				
5	Seminar Hasil													✓			
6	Sidang Meja Hijau																✓

Sumber : Peneliti, 2022

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah suatu tempat dan wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan peneliti ialah berada di suatu perusahaan jasa konsultan yang bernama Kanan Architect ber alamat di Jl Asrama Komplek Bumi Asri Medan Helvetia, Sumatera Utara.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdapat atas objek / subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu, dapat disimpulkan populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda alam yang lainnya (Sugiyono, 2022:80). Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang bertempat pada suatu wilayah dan memiliki syarat syarat tertentu yang berkaitan langsung dengan masalah si peneliti, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan di teliti langsung.

Dalam peneliti ini ialah seluruh client atau pelanggan yang menggunakan jasa Kanan *Architect* dimana project tersebut yang sudah selesai, jumlah client yang didapatkan oleh peneliti melalui admin di perusahaan tersebut yang berjumlah 15 Client di tahun 2021 – 2022, yang di jabarkan datanya melalui tabel berikut.

Tabel 3.4

Data Client Kanan *Architect* 2021-2022

No	Nama Klien	Jenis Project	Mulai Project	Project Selesai
1	Tn. Eddi Bahlia	Pembangunan rumah 1 lantai	Jan-21	Agu-21
2	Tn. Januar Riyanto	Desain Interior Rumah 1 1/2 Lantai	Feb-21	Apr-21
3	Ny. Dwi Atikah	Desain Kamar Pribadi	Jan-21	Mar-21
4	Ny. Sri wahyuni	Rumah 2.5 lantai	Mar-21	Jan-22
5	Tn. Bahrum	Rumah 2 Lantai	Jan-21	Nov-21
6	Tn. Eka Prasetya	Pembangunan Rumah 2 Lantai	Mei-21	Apr-22
7	Tn. Alvin	Desain Rumah Tinggal 2 Lantai	Jan-21	Mar-22
8	Tn. Said Noval	Perencanaan Rumah 2 Lantai	Jun-21	Agu-21
9	Tn. Fikri Safari	Desain Arsitektur Rumah 1 Lantai	Mei-22	Jun-22
10	Tn. Mucharun	Renovasi rumah 2 lantai	Okt-21	Jun-21
11	Ny. Tari Wulandari	Rumah tinggal 2 tingkat	Mar-22	Des-22
12	Ny. Ika Wulandari	Pembangunan Toko Roti	Des-21	Jun-22
13	Ny. Khariri	Rumah Tinggal 1 lantai	Okt-21	Mei-22
14	Tn. Benni Asmara	Renovasi rumah tinggal	Jan-22	Jun-22
15	Tn. Fadhullah	Rumah tinggal 2 Lantai	Apr-21	Apr-22

Sumber : Admin Perusahaan, 2021

## 2. Sampel

Sampel ialah salah satu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan Teknik Sampel diambil dengan metode convenience sampling, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan kemudahan memperoleh data yang dibutuhkan atau unit sampel yang ditarik mudah untuk diukurnya dan bersifat kooperatif.

Teknik pemilihan sampel dipilih dengan pertimbangan lokasi yang mudah dijangkau dan pertimbangan ekonomis. Sehingga dapat memudahkan peneliti dalam pengumpulan sampel yang akan digunakan dalam penelitian dan dilakukan dengan penyebaran atau pembagian kuesioner di Kantor Kanan *Architect*. Sampel yang digunakan peneliti adalah total sampling mereka yang sudah menggunakan jasa Kanan *Architect* atau semua populasi *client* yang sudah menggunakan jasa Kanan *Architect* yang menjadi sampel yang berjumlah 15 Client.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini ialah subyek dari mana sumber data dapat di peroleh peneliti, Peneliti menggunakan 2 sumber data sebagai berikut :

#### 1. Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya yaitu dari customer. Menurut Bambang supono dan Nur Indriyanto (2013:142) data primer ialah sumber data penelitian yang dapat diperoleh langsung dari sumber yang asli tidak melalui perantara. Contoh data yang dikumpulkan melalui responden dengan kuesioner dan lain sebagainya. Sedangkan

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer merupakan data yang telah dikumpulkan dari sumber pertama baik individu maupun perorangan seperti hasil pengisian dari kuesioner ataupun wawancara.

Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian yang dilakukan peneliti ialah hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh customer atau client yang menggunakan jasa dari perusahaan Kanan *Architect*.

## 2. Sekunder

Sumber data Sekunder adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sebagai pendukung dari sumber utamanya. Dapat disimpulkan juga data yang sudah tersusun dalam bentuk file dokumen. menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder ialah Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya. sedangkan menurut Husein Umar (2013:42) Data sekunder merupakan sumber data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah data yang sudah ada dan disusun rapi oleh salah satu admin perusahaan Kanan *Architect*.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen ialah perlengkapan ukur yang digunakan buat memperoleh informasi kuantitatif tentang alterasi karakteristik variabel secara objektif. Sedangkan bagi Arikunto, instrumen merupakan alat bantu yang diseleksi serta digunakan oleh periset dalam kegiatannya mengumpulkan informasi supaya aktivitas tersebut menjadi sistematis serta dipermudah olehnya.

Instrumen riset merupakan suatu perlengkapan yang digunakan buat mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati. Djaali&Muljono mengemukakan kalau instrumen ataupun perlengkapan pengumpul data merupakan perlengkapan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam sesuatu riset. Sebaliknya bagi Sugiyono, instrumen ialah perlengkapan bantu untuk periset di dalam memakai tata cara pengumpulan informasi.

Dalam suatu riset seseorang periset wajib menitik beratkan perhatiannya terhadap suatu yang hendak diteliti ialah obyek riset. Variabel merupakan “seluruh suatu yang hendak jadi obyek pengamatan riset”. Dalam penjelasan yang panjang Sudjana mengemukakan tentang variabel, selaku berikut: Variabel dalam riset dibedakan jadi 2 jenis utama, yakni variabel terikat, ataupun variabel independent serta variabel dependen.

Variabel Bebas merupakan variabel perlakuan ataupun terencana dimanipulasi buat dikenal intensitasnya ataupun pengaruhnya terhadap variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang mencuat akibat variabel leluasa, atau reaksi dari variabel leluasa. Oleh karena itu, variabel terikat jadi tolak ukur penanda keberhasilan variabel leluasa. Bersumber pada penafsiran di atas serta disesuaikan pada judul riset, hingga riset memakai 2 variabel ialah:

## 1. Variabel Bebas

Variabel Bebas dalam penafsiran ini merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Dalam hal ini, yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (X).

## 2. Variabel Terikat

Yang diartikan dengan variabel terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Selain variabel diatas, penulis juga menggunakan Variabel Operasional, Variabel Operasional dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut tabel Variabel Operasional.

**Tabel 3.5**  
**Variabel Operasional**

Variabel	Indikator	Defenisi Indikator
1. Variabel Bebas (Kinerja Karyawan) X	1.Komunikasi Organisasi 2.Mutu kinerja 3.Pengetahuan tentang Pekerjaan 4.Perencanaan Aktivitas 5. Disiplin	1. Menurut Fredick Taylor. Komunikasi Organisasi menggambarkan pendekatan ilmiah untuk mengatur komunikasi dalam konteks produktivitas dan efesiensi dalam kinerja. 2. Menurut Bohlander dan Snell (2007), gimutu kinerja adalah ukuran kinerja yang menilai seberapa baik pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pekerja sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. 3. Pengetahuan tentang pekerjaan adalah pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang pekerja.(Gary Dessler.(2014) 4. Perencanaan aktivitas pekerjaan adalah suatu proses yang dilakukan oleh seorang pekerja untuk menentukan tugas-tugas yang harus dilakukan, urutan pengerjaan, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tersebut.(Stephen P. Robbins&Marry Coulter.(2012) 5. Menurut Dessler (2014), disiplin kerja adalah kemampuan seorang pekerja untuk mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

<p>2. Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)</p>	<p>1. Positif Pelanggan                  2. Loyalitas pelanggan                  3. Repeat Order                  4. Handling Complain                  5. Kepuasan kinerja</p>	<p>1. Menurut Kevin Stirtz, positif pelanggan adalah pelanggan yang merasa dihargai dan dihormati oleh perusahaan dan merasa bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan mereka.                  2. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan yang ditunjukkan dengan memilih produk atau layanan yang sama secara terus-menerus. Menurut Reichheld dan Sasser (2011)                  3. Repeat order pelanggan adalah frekuensi pelanggan membeli produk atau layanan yang sama dari suatu perusahaan berulang kali (Kotler dan Keller (2012)).                  4. Handling complain pelanggan adalah cara suatu perusahaan menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan produk atau layanan yang mereka terima. (Kotler dan Keller (2012)).                  5. Kepuasan kinerja adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan dalam melayani pelanggan tersebut (Robbins&amp;Judge(2011))</p>
---	---	---

Sumber : Peneliti,2023

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sebelum dilakukannya teknik pengumpulan data, maka seorang penulis harus terlebih dahulu menentukan cara pengumpulan data penelitian. Alat pengumpulan data yang dipakai harus sesuai kesahan (Validitas) dan ke andalan atau konsistensi (Reabilitas). Untuk Memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

Daftar pertanyaan (*quesioner*) Merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang akan ditunjukkan kepada customer yang menggunakan jasa konsultan di perusahaan kanan architect

dengan menggunakan skala likert dengan bentuk *Cheklis*, dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi 5 yaitu:

**Tabel 3. 6**  
**Skala Likert**

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2016

Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan questioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Kuantitatif adalah analisis data terhadap data-data yang mengandung angka-angka atau *numeric* tertentu. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan rumus dibawah ini :

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner. Suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu

untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Nilai validitas dihitung dengan menggunakan rumus korelasi Produk- Moment memakai angka kasar (*raw score*) berikut R tabel :

**Gambar 3. 1**

**R Tabel**

Tabel r untuk df = 1 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524

Sumber : Usman, 2008

Keterangan Rumus :

$r_{xy}$  = Koefisien kolerasi antara variabel X dan Y

X = Skor item

Y = Skor Total

n = Banyak Subjek (testi)

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus:

t = Nilai *t hitung*

r = koefisien korelasi hasil *r hitung*

n = jumlah responden

Distribusi (Tabel t)  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ) Kaidah keputusan:

jika *t hitung* > *t tabel* berarti valid, sebaliknya

jika *t hitung* < *t tabel* berarti tidak valid.

Kriteria nilai Validitas dapat dilihat dari nilai Pearson correlation dan Signifikan jika nilai Pearson correlation lebih besar dari pada nilai pembanding atau tabel R maka item tersebut valid. Atau nilai Signifikan kurang dari 0,05 berarti item tersebut valid dengan derajat kepercayaan 95 %. Dikatakan valid berarti instrumen dapat digigunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Berikut adalah hasil olah data dari uji validitas dan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan dari variabel Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3. 7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	76,93	110,781	,566	.	,745
X1.2	76,53	115,695	,552	.	,756
X1.3	76,33	111,810	,557	.	,748
X1.4	76,53	105,552	,765	.	,729
X1.5	76,60	103,971	,878	.	,723
X1.6	76,27	110,210	,644	.	,743
X1.7	76,33	112,667	,691	.	,748
X1.8	76,73	116,638	,398	.	,760
X1.9	77,53	112,695	,400	.	,754
X1.10	76,53	105,552	,925	.	,726
TOTAL.X1	40,33	30,524	1,000	.	,867

Sumber: IBM SPSS Statistics, 22

Tabel 3. 8

## Hasil Uji Validitas Variabel X

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	65,33	96,238	,707	,825	,764
Y1.2	65,20	90,314	,841	,886	,744
Y1.3	65,33	90,381	,909	,884	,743
Y1.4	65,33	93,952	,914	,948	,755
Y1.6	65,47	91,695	,817	,927	,749
Y1.7	65,40	90,400	,853	,873	,744
Y1.8	65,60	93,400	,840	,975	,754
Y1.10	65,53	92,981	,927	,990	,751
TOTAL.Y1	32,00	26,714	,917	,925	,959

Sumber: IBM SPSS Statistics, 22

Berdasarkan hasil uji validitas pada pertanyaan kuesioner ditiap variabel menunjukkan hasil yang valid. Terlihat pada kolom nilai *corrected item total correlation* pada tabel 3.7 sampai dengan tabel 3.8 menunjukkan jika nilai *corrected item total correlation* menunjukkan hasil lebih dari 0,4 (dilihat dari r-tabel) yang menjadi dasar pengambilan keputusan,yaitu jika nilai r hitung positif serta r hitung > r tabel, maka butir variabel tersebut valid. Namun jika r hitung positif serta r hitung < r tabel,maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Jika r hitung > r tabel, tetapi bertanda negatif,maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukurannya tersebut bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsistens lintas waktu dan lintas beragam item dalam pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan *alpha cronbach's* yang dimana satu kuesioner dianggap *reliable* apabila *cronbach's alpha* > 0,70

Reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kusioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

a. Repeat Measure atau pengukuran ulang: Disini seorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

b. One Shot atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Cronbrach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbrach Alpha* > 0.70 (Nunnally, 1994).

Tabel 3. 9

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai Cronbach's alpha
Kinerja Karyawan (X)	.900
Kepuasan Pelanggan (Y)	.962

Sumber: IBM SPSS Statistics, 22

Pada tabel 3.9 dapat dilihat hasil uji reliabilitas pada kuesioner penelitian *cronbach's alpha* bernilai diatas 0,70 dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian reliable yang artinya pernyataan kusioner dapat dipercaya dan dapat digunakan dalam penelitian tersebut.

### 3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variable bebas terhadap variable terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda :

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan :

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

$\beta$  = Regresi

Sebelum dilakukan uji linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi linear berganda dimana pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Secara umum, analisis regresi biasanya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya.

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Analisis Koefisien Determinasi Pengujian koefisien determinasi ini difungsikan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan atau keeratan antar variabel, antara variabel independen (rekrutmen dan seleksi) dengan variabel dependen (kinerja), maka perlu adanya perhitungan, dan menurut Natawira dan Riduwan (2010:61), menggunakan rumus sebagai berikut :

$Kd = r^2 \times 100\%$  Dimana:

1. Kd = Koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y.

2. r = Koefisien korelasi

Sedangkan Analisis Koefisien korelasi berganda biasanya diberi simbol dengan  $R^2$ .

Nilai koefisien determinasi  $R^2$  untuk menunjukkan persentasetingkat kebenaran suatu prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan oleh variabel dependen, Ghozali (2013). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:  $Kd = R^2 \times 100\%$

Keterangan: Kd = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi.

### 3.9.2 Uji-t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Gambar 3. 2**

**T Tabel**

**Tabel Distribusi T**

$\nu$	$\alpha$				
	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	63.6567	31.8205	12.7062	6.3138	3.0777
2	9.9248	6.9646	4.3027	2.9200	1.8856
3	5.8409	4.5407	3.1824	2.3534	1.6377
4	4.6041	3.7469	2.7764	2.1318	1.5332
5	4.0321	3.3649	2.5706	2.0150	1.4759
6	3.7074	3.1427	2.4469	1.9432	1.4398
7	3.4995	2.9980	2.3646	1.8946	1.4149
8	3.3554	2.8965	2.3060	1.8595	1.3968
9	3.2498	2.8214	2.2622	1.8331	1.3830
10	3.1693	2.7638	2.2281	1.8125	1.3722
11	3.1058	2.7181	2.2010	1.7959	1.3634
12	3.0545	2.6810	2.1788	1.7823	1.3562
13	3.0123	2.6503	2.1604	1.7709	1.3502
14	2.9768	2.6245	2.1448	1.7613	1.3450
15	2.9467	2.6025	2.1314	1.7531	1.3406
16	2.9208	2.5835	2.1199	1.7459	1.3368
17	2.8982	2.5669	2.1098	1.7396	1.3334
18	2.8784	2.5524	2.1009	1.7341	1.3304
19	2.8609	2.5395	2.0930	1.7291	1.3277
20	2.8453	2.5280	2.0860	1.7247	1.3253
21	2.8314	2.5176	2.0796	1.7207	1.3232
22	2.8188	2.5083	2.0739	1.7171	1.3212
23	2.8073	2.4999	2.0687	1.7139	1.3195
24	2.7969	2.4922	2.0639	1.7109	1.3178
25	2.7874	2.4851	2.0595	1.7081	1.3163
26	2.7787	2.4786	2.0555	1.7056	1.3150
27	2.7707	2.4727	2.0518	1.7033	1.3137
28	2.7633	2.4671	2.0484	1.7011	1.3125
29	2.7564	2.4620	2.0452	1.6991	1.3114
30	2.7500	2.4573	2.0423	1.6973	1.3104

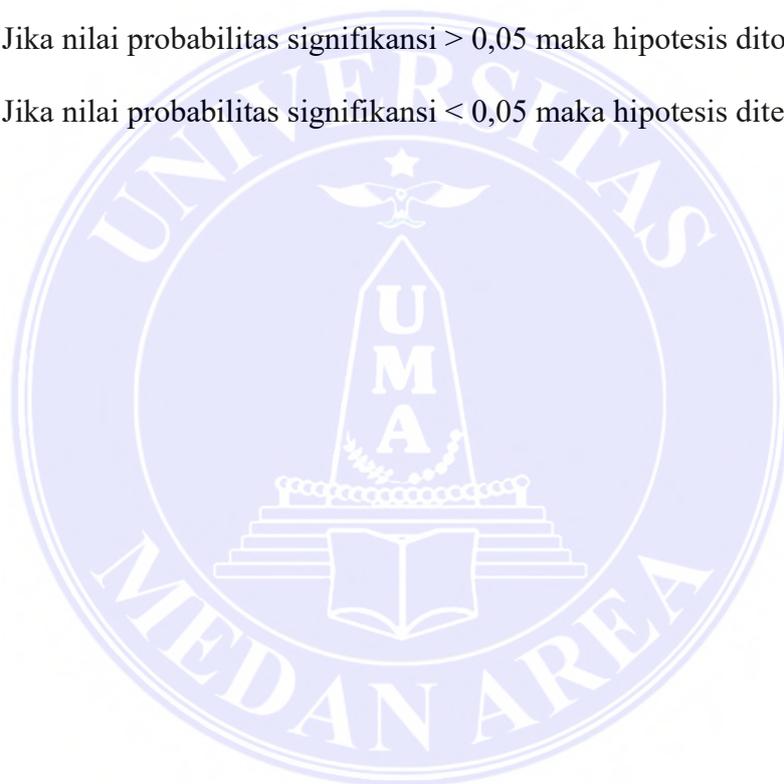
Sumber: Usman,2008

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta$ ) sama dengan nol. Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol. Artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima



## BAB V

### Kesimpulan Dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian statistik pada pembahasan. Berdasarkan hasil analisis kusioner juga menurut peneliti kinerja karyawan perusahaan Kanan Architect berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil penelitian didapatkan besar pengaruh kinerja karyawan Kanan Architect terhadap kepuasan pelanggan sebesar 75,1 % dari hasil uji Koefesien Determinasi dan berdasarkan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel, yaitu sebesar 1,770 dan nilai t hitung 6,577 serta terlihat juga dari nilai signifikansinya yang bernilai 0,000 tidak lebih besar dari 0,05.

#### 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran diantaranya adalah:

##### 1.Saran Teoritis

Dalam penelitian berikutnya diharapkan menggunakan teori yang berbeda dan lebih menarik dari penelitian yang peneliti lakukan tidak menggunakan teori Komunikasi Organisasi dapat saja menggunakan teori yang lain.

##### 2. Saran Akademis

Dalam penelitian berikutnya sangat diharapkan akan menggunakan variabel yang lebih banyak dan lebih variatif, karena untuk menilai kepuasan

pelanggan bisa dinilai tidak hanya dari kinerja karyawan . Ada beragam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tapi dari penelitian ini dilihat dari aspek bagaimana karyawan melayani pelanggan dari diskusi awal dalam menentukan rancangan, memberikan solusi tiap masalah, memilih dan menyediakan maerial yang berkualitas, dan memberikan treatment terbaik yang bisa disediakan kepada pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasakan pengalaman kerja sama yang baik dan dapat memberikan rekomendasi kepada kerabat terdekat mereka.

### 3. Saran Praktisi

Dengan adanya penelitian ini bukan berarti kepuasan pelanggan menjadi titik akhir dalam pelayanan tetapi juga hendaknya memberikan memori atau pengalaman yang baik serta nyaman bagi pelanggan. Untuk perusahaan hendaknya mempertahankan mutu dan kualitas dan akan lebih baik jika terus meningkatkan pelayanan sehingga dapat memperluas cakupan pelanggan dan memperluas jaringan.

Sangat besar harapan peneliti kepada pemerintah agar perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan walaupun terdapat kendala setidaknya mampu dikendalikan dan diatasi sehingga pelanggan tetap merasa aman dan nyaman terhadap dana yang mereka keluarkan untuk membangun rumah atau bangunan impian mereka. Karena setiap orang memiliki rumah impiannya yang nyaman, asri dan indah.

## Daftar Pustaka

- Alabboodi, Anas Salman (2019). *The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. International Journal of Applied Research.*
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta (2010). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.*
- D. Durianto, dan Liana. C, (2004). "Analisi efektivitas iklan televisi softener soft & fresh di Jakarta dan sekitarnya dengan menggunakan konsumen decision model", *Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol.11 (no.1): 35-55*
- Daga, Rosnaini. Citra (2007) "Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan". Sulawesi Selatan: *Global Research and Consulting Institute.*
- Dianto, Indra Wahyu (2013) .“Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta.” Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.
- Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah (2019). "Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish.
- Febriani, Rezki (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)." Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Handi Irawan D., MBA. Mcom (2003) "*Indonesian Customer Satisfaction*" *Frontier Marketing & Research Consultant*
- Kusmiati, Siti (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi "Koppi Maniez" Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). "*Marketing Management 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall.*
- Lovelock, C & Wirtz, J (2011). "Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Muttaqin, Ivan. (2013) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang." Semarang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.
- Morissan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi.* Bogor: Ghalia Indonesia. Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II).* Jakarta : Prehallindo

- Novia Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari Elida Mahrhani, Rahman Tanjung, Diana Triwardhani, Anne Haerany Anis Masyuroh, Dewa Gede Satriawan, Ambar Sri Lestari Opan Arifudin, Zackharia Rialmi, Surya Putra (2021) "Kinerja Karyawan" CV. Widina Media Utama
- Payne, A. (2000). "Pemasaran Jasa (*The Essence of Service Marketing*)". Terjemahan Fandy Tjiptono.
- Pratama, Kevin Aditya (2018). "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.
- Rangkuti, Freddy (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center* berdasarkan ISO 9001. Jakarta: Kompas Gramedia Building.
- Richard L. Oliver (2014), Chapter 27 "*CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH*, Vanderbilt University
- Robert Tua Siregar, Ujang Enas, Debi Eka putri (2011) "Komunikasi Organisasi" Penerbit Widunaa
- Rohman, Abdur (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam." Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .
- Romli, Khomsahrial,(2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Siregar, Syofian(2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sulaksana, Wildan (2017):"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta." Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Teresia (2018) " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta)." Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.
- Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). "*Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Yusni Febriani (2015) "Minat Kunjungan Dosen ke UPT. Perpustakaan UIN RADEN FATAH PALEMBANG" Univ Raden Fatah Palembang.

Z. Ltika (2019), “pengaruh *online consumer review dan rating* terhadap kepercayaan serta dampaknya pada keputusan pembelian,” Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.



## LAMPIRAN

### Lampiran Tampilan dan Pernyataan Kuesioner

**Kuesioner Penelitian (Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Perumahan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan)**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa S1 Reguler B Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Medan Area yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Anda merupakan responden yang tepat dan terpilih, sehingga saya sangat mengharapkan partisipasi Anda dengan mengisi kuesioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Saya mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan karena di sini tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban Anda akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda. Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Peneliti,  
Cici Indriyani Siahaan

Nama Klien  
Teks jawaban singkat

Jenis Project  
Teks jawaban singkat

Alamat Project  
Teks jawaban singkat

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

Silahkan Isi Pernyataan Berikut

KETERANGAN :  
1 = Sangat tidak setuju  
2 = Tidak Setuju  
3 = Kurang Setuju  
4 = Setuju  
5 = Sangat Setuju

1. Jumlah pekerjaan sesuai dengan Time Schedule pembangunan rumah anda. Alamat Project

2. Karyawan menyelesaikan tugas sesuai dengan kuantitas yang ditetapkan. \*

3. Karyawan paham akan pemilihan kebutuhan material rumah anda. \*

4. Karyawan paham mengenai budget plan pembangunan rumah anda. \*

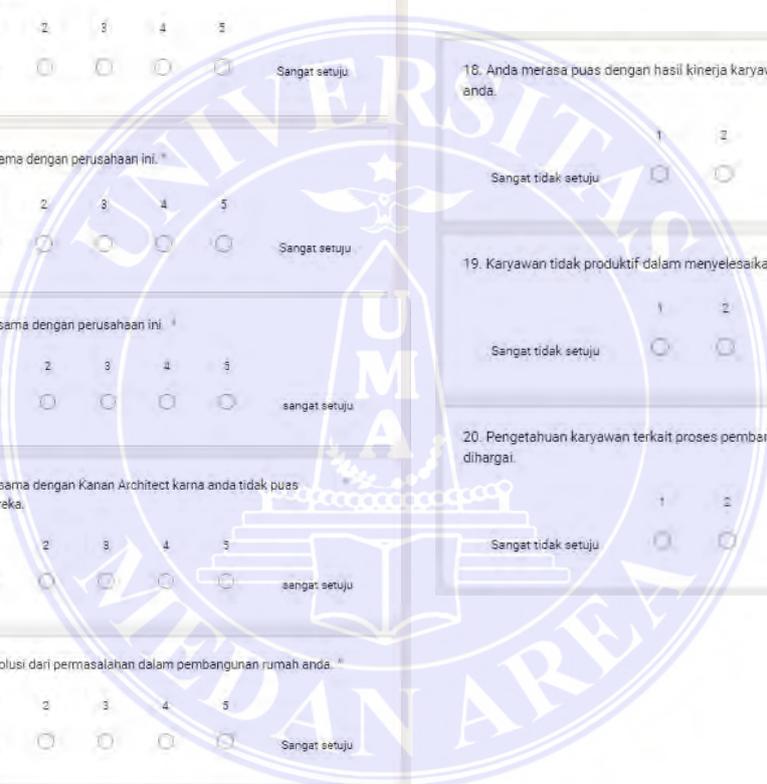
5. Karyawan memberikan kinerja yang baik untuk anda.

6. Perencanaan aktivitas kerja karyawan mempengaruhi progres rumah anda. \*

7. Anda merasa puas karena adanya perencanaan aktivitas kerja karyawan yang membuat hasil pekerjaan sempurna. \*

8. Karyawan produktif dan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan rumah anda. \*

9. Anda merasa progres pekerjaan rumah anda tidak tepat waktu dan tidak sesuai Time Schedule \*



10. Anda merasa dihargai dalam menggunakan jasa Kanan Architect. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

11. Karyawan selalu memberikan layanan terbaik kepada anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      sangat setuju

12. Anda akan merekomendasikan perusahaan ini kepada rekan dan keluarga karena anda merasa puas dengan hasil rumah anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

13. Anda merasa senang bekerja sama dengan perusahaan ini. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

14. Anda merasa senang bekerja sama dengan perusahaan ini. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      sangat setuju

15. Anda ingin memutuskan kerja sama dengan Kanan Architect karna anda tidak puas dengan hasil kinerja karyawan mereka. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      sangat setuju

16. Karyawan selalu mempunyai solusi dari permasalahan dalam pembangunan rumah anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

17. Karyawan selalu sigap mendengarkan dan melayani komplain anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

16. Anda merasa puas dengan hasil kinerja karyawan dalam proses pembangunan rumah anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

19. Karyawan tidak produktif dalam menyelesaikan pekerjaannya. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

20. Pengetahuan karyawan terkait proses pembangunan rumah anda membuat anda merasa dihargai. \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

## Lampiran Dokumentasi Pengisian Kusiner



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)7/11/23

## Lampiran Surat Pengantar Penelitian



20 Juni 2023

Nomor : 937 /FIS.3/01.10/VI/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth,  
**Kantor Kanan Architect**  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Cici Indriyani Siahaan  
N P M : 198530092  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke **Kantor Kanan Architect**, dengan judul Skripsi **PENGARUH KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN KANAN ARCHITECT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

**Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si**

## Lampiran Surat Selesai Riset



### PT KANAN AMEER EEHSANI

Jl. Asrama Komp Bumi Asri No. C67  
Medan Helvetia,  
Sumatera Utara, Indonesia  
+62 811 6132 104

Medan, 10 Juni 2023

No : KANI/015-HC/VII/2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1  
Hal : **Mahasiswi telah melakukan riset**

Kepada, Yth  
Dekan UNIVERSITAS MEDAN AREA  
di Tempat

Sehubungan dengan surat Nomor : 937/FIS.3/01.10/VI/2023 dari Dekan Universitas Medan Area perihal keterangan riset, dengan ini kami sampaikan bahwa Nama Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik seperti yang tertera di bawah ini :

Nama : Cici Indriyani Siahaan  
NPM : 198530092  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan

Bahwa Mahasiswi yang namanya tertera tersebut di atas, telah melakukan Riset/Penelitian pada Kanan Architect atau PT Kanan Ameer Eehsani yang berlokasi di Jl. Asrama Komp. Bumi Asri No. C67. Medan Helvetia.

Demikian surat ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 10 Juni 2023  
Hormat kami,

  
Hario F. Wirawan  
HC Dept Head

*Connecting Dreams, The Right Way!*

013203

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/11/23