
Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan

Muhammad Amsal Nasution¹, Aminah Lubis², Nurjannah Nasution³, Enni Efrida Nasution⁴,
Sarmiana Batubara⁵

^{1,2,3,4}STAI Barumun Raya Sibuhuan

⁵UIN Syahada Padangsidimpuan

E-mail : nasutionamsal1610@gmail.com¹, aminahlubisstaibr91@gmail.com²,
njannahnst@gmail.com³, enniefridaalia@gmail.com⁴, syarmabatubara@yahoo.com⁵

ABSTRACT

The aim of the following research is to understand the influence of employee performance on customer loyalty and satisfaction. The research approach used is a quantitative descriptive study. The research instruments used in the following research are documentation and questionnaires. The number of respondents was 35 people using a saturated sampling technique (reasoning). Based on this, the sample criteria for the following research are: employees and customers of the Sibuhuan Clothing Shop. The data that has been collected will then be analyzed for Structural Equation Modeling (SEM) based on variants, namely Partial Square East (PLS) with the help of the SmartPLS 4.0 application. Based on research results, it was found that there is a direct independent influence on employee performance on customer loyalty and satisfaction. Therefore, employees can improve their performance so that customers are always satisfied with what employees do, thereby creating sustainable loyalty.

Keywords: Influence of Performance, Satisfaction, and Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian berikut tujuannya guna memahami pengaruh kinerja karyawan pada loyalitas dan kepuasan pelanggan. Pendekatan riset yang dipakai ialah studi deskriptif kuantitatif. Instrumen riset yang dipakai pada riset berikut ialah dokumentasi dan kuesioner. Adapun jumlahnya Responden berjumlah 35 orang menggunakan teknik sampel jenuh (*nalar*). Berdasarkan hal tersebut maka kriteria sampel pada riset berikut ialah: karyawan dan pelanggan Toko Baju Sibuhuan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dijadikan dianalisis *Pemodelan Persamaan Struktural* (SEM) berdasarkan varian yaitu *Sebagian Lt Timur Persegi* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Bersumber hasil riset, didapati bahwasanya ada pengaruh independen secara langsung kinerja karyawan pada loyalitas dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, karyawan dapat meningkatkan kinerjanya agar pelanggan senantiasa puas dengan apa yang dilakukan karyawan sehingga tercipta loyalitas yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengaruh Kinerja, Kepuasan, dan Loyalitas.

PENDAHULUAN

Perusahaan sudah semestinya memiliki *value* dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lainnya, karenanya amat penting sebagai pesaing harus memiliki daya tarik tersendiri. Perusahaan yang memiliki kelebihan akan mendapatkan nilai plus seperti kepuasan dan loyalitas konsumen untuk datang kembali. Kepuasan dan loyalitas seseorang akan bertumbuh baik jika faktor yang mempengaruhinya berlaku positif. Virgiwansyah (2013) menjelaskan Kepuasan pelanggan ialah rasa kecewa atau senang seorang individu berdasarkan perbandingan kesannya pada harapan dan kinerja produk. Kepuasan pelanggan tercipta dari perasaan kecewa atau senang seseorang terhadap apa yang sudah diharapkan baik terhadap suatu produk maupun kinerja seseorang (S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2005). Kepuasan pelanggan memang banyak yang memfaktori seperti pelayanan karyawan, harga, promosi, produk, kualitas dan suasana (Desi Indrawati, 2013). Oleh sebab itu setiap perusahaan harus selalu mengevaluasi hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karenanya akan berakibat fatal terhadap perusahaan tersebut. Perlu kita ketahui bahwa jika kepuasan pelanggan sudah tercipta maka akan timbul yang namanya loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan ialah komitmen mendalam konsumen untuk secara teratur berlangganan kembali ataupun membeli kembali barang/layanan yang dipilih di masa depan, terlepas dari dampak keadaan atau upaya pemasaran yang mengarah pada perubahan perilaku (Maimunah, 2020). Menurut Winarni (2022) loyalitas pelanggan ialah komitmen dalam membeli atau berlangganan sebuah barang/jasa tertentu.

Loyalitas pelanggan kerap diartikan dengan adanya konsumen berulang kali dengan baik membeli produk atau jasa yang sudah disiapkan oleh suatu perusahaan (Rahmawati et al., 2022). Loyalitas pelanggan akan muncul dikarenakan beberapa faktor antara lain, adanya kepuasan atas pelayanan, kualitas produk, kualitas jasa dan lain-lainnya (Dewi et al., 2015). Dengan demikian dapat dipahami bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen seseorang dalam berlangganan atau membeli suatu produk atau jasa yang digunakan seseorang terhadap suatu perusahaan.

Perusahaan Toko Baju Sibuhuan merupakan salah satu tempat berbelanja yang sangat digemari masyarakat setempat, namun 4 bulan terakhir ini terlihat toko tersebut sepi, yang sebelumnya toko baju ini sangatlah ramai, perubahan ini tentu menjadi suatu pertanyaan besar, mengapa yang dahulu toko yang digemari kini menjadi sepi. Dalam hal ini pra survei yang dilakukan peneliti menemukan bahwa semenjak Covid-19 banyak pertukaran karyawan setempat, selain itu saat wawancara terhadap pelanggan toko baju tersebut menyatakan bahwa dahulu toko ini menjual baju masih dengan harga yang standar, pelayanan ramah, kualitas produk juga cukup bagus, namun semenjak covid ini banyak karyawan yang bertukar dan kualitas dalam melayani juga kurang, begitupun dengan harga-harga yang sudah sama dengan toko-toko lain. Oleh sebab itu sebagian besar dari pelanggan toko ini memilih berbelanja ditoko lain. Dari permasalahan yang didapatkan bahwa kepuasan pelanggan dalam berbelanja kurang, sehingga loyalitas yang dahulu pernah ada hilang kembali.

Setiap permasalahan tentu akan ada solusinya, dari uraian permasalahan yang sudah dijelaskan maka dari itu penelitian ini menawarkan solusi yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan ukuran atau sejauh mana karyawan berhasil dalam menjabai tujuan yang sudah ditentukan suatu instansi. Melalui bahasa yang sederhana keberhasilan karyawan dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas yang dibebankan oleh suatu instansi (Pramularso, 2020). Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas dalam berbelanja, kinerja karyawan yang baik merupakan keberhasilan dalam menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Santhi & Hartati, 2017). Kinerja karyawan adalah ketercapaian seorang pegawai saat menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan, baik secara fisik ataupun non fisik (Triwijayanti et al., 2022). Kinerja karyawan bisa berdampak pada loyalitas dan kepuasan konsumen, dengan syarat kinerja karyawan dilakukan dengan baik.

Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan ialah kesuksesan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya baik secara fisik atau non fisik dengan tujuan memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan dan memberikan rasa loyal terhadap konsumen. Jika kinerja karyawan dapat dilakukan secara baik maka diharapkan kepuasan dan loyalitas juga dapat meningkat.

Untuk mengetahui baik buruknya kepuasan pelanggan maka harus memahami tolak ukur penilaian kepuasan pelanggan diantaranya: mutu layanan yang diberikan, mutu produk yang dihasilkan, aksesibilitas

produk, harga produk (Nofiana & Widhiandono, 2017). Handayani (2019) menyatakan bahwa tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan antara lain: 1) rasa puas. 2) senantiasa berbelanja produk. 3) menyarankan produk/jasa terhadap orang lain. 4) terpenuhi keinginan konsumen sesudah berbelanja produk/jasa. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai tolak ukur ialah senantiasa berbelanja produk, rasa puas, menyarankan serta terpenuhi hasrat konsumen.

Kemudian tolak ukur yang dipakai guna menilai loyalitas konsumen diantaranya: 1) pembelian berulang. 2) budaya konsumsi merek. 3) senantiasa yakin merek itu yang terbaik. 4) lanjutkan memilih merek itu. 5) percaya bahwasanya merek itu ialah merek paling baik (Dwi Wahyuni, 2017). Pendapat Cardia (2019) bahwa indikator loyalitas pelanggan ialah datang untuk membeli kembali, tetap memilih produk tersebut meskipun ada yang lain, selalu mengkonsumsi produk tersebut, mempromosikan produk tersebut. Dengan demikian yang dijadikan sebagai alat tolak ukur dalam melihat loyalitas pelanggan adalah pembelian berulang, kebiasaan mengkonsumsi, menyukai produk tersebut, tetap memilih produk tersebut, menyukai merek tersebut.

Selanjutnya untuk melihat kinerja karyawan baik atau tidak bisa menggunakan indikator tersebut: kuantitas, kualitas kerja, efektivitas, ketepatan waktu serta kemandirian (Novie et al., 2023). Menurut Sutrisno (2022) menyebutkan bahwasanya parameter kinerja pegawai ialah kualitas pegawai saat bekerja, ketercapaian target, tepat waktu, efektivitas dan mampu melakukan sendiri. Dengan demikian alat

ukur yang dipakai pada riset berikut ialah kuantitas, kualitas kerja, evesiens, efektif dan mandiri.

Hipotesis

- H₁ : kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- H₂ : kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
- H₃ : kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

METODE PENELITIAN

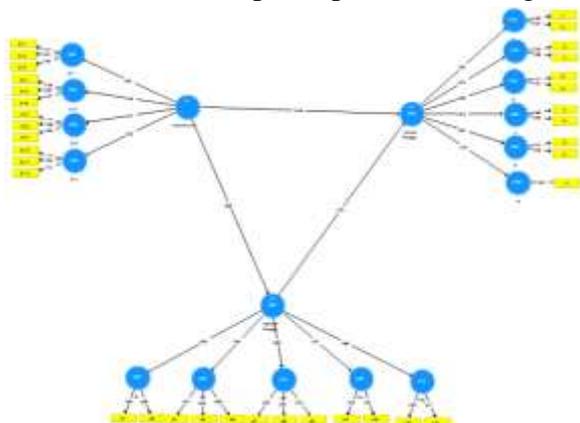
Adapun motode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pupolasi sampel sebanyak 35 orang termasuk karyawan dan konsumen toko baju Sibuhuan. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik sampel jenuh (*nalar*) Data dikumpulkan dengan menggunakan angket, dengan pengolahan menggunakan Statistik SmartPLS 3.0 (SEM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengujian denga Inner Model

Berikut gambar hasil pengujiannya model lengkap persamaan struktural untuk dinilai Inner model untuk melihat hubungan antara variabel sikap dan perilaku keuangan:



Gambar 1 Gambar 1 Outer Model

Berdasarkan Gambar *Outer Model* dapat disimpulkan bahwa nialai pada Loading Factor sudah diatas 0.70 menandakan data sudah valid, disamping itu warna pada setiap indikator sudah tidak merah lagi. Dengan demikian data dianggap valid. Guna mencermati kevalidan data bisa dicermati dalam tabel 1 *Average Variance Extracted* (AVE) berikut:

Tabel 1. *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
Kinerja karyawan	0.837
Kepuasan pelanggan	0.785
Loyalitas pelanggan	0.621

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.0 (2023)

Bersumber Tabel 1 AVE menunjukkan bahwasanya semua indikator pada model AVE sudah memenuhi syarat dengan nialai diatas 0.50 dengan demikian data bisa dikatakan valid. Selanjutnya bisa dicermati tabel 2 *Composite Reliability* meliputi:

Tabel 2. *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kinerja karyawan	0.763
Kepuasan pelanggan	0.789
Loyalitas pelanggan	0.835

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.0 (2023)

Bersumber Tabel 2 *Composite Reliability* memaparkan bahwasanya semua nilai diatas 0.70 berarti data sudah bisa dianggap valid baik dari variabel kinerja karyawan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Evaluasi Structural (Inner) Model

Dalam Strutural Inner model yang telah diujikan maka pada perhitungan ini bisa menjawab hipotesis yang telah dibuat dengan alat program SmartPLS 3.0 hasil ini bisa dijelaskan oleh R-Square dan Path Coefesien diantaranya:

Tabel 3. Nilai R-Square (R²)

Variabel	R-Square (R ²)
Kepuasan pelanggan	0,651
Loyalitas pelanggan	0,703

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.0 (2023)

Bersumber Tabel 3 dipahami bahwasanya skor *R-Square* bagi kepuasan pelanggan senilai 0.651. Skor ini dijelaskan oleh kinerja karyawan. Untuk variabel loyalitas pelanggan senilai 0.703 dijelaskan oleh kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

3. Hasil Hipotesis

Perhitungan statistik yang memakai aplikasi SmartPLS 3.0 melalui Path Coefficient yang bisa dicermati dalam Tabel 4:

Tabel 4. *Path Coefficient Directly*

Variabel	Original Sampel (O)	Sample Mean (m)	Standard Deviation (stdev)	T-statistics	P-value
Kinerja karyawan > kepuasan pelanggan	0,228	0,194	0,019	3,897	0,000
Kinerja karyawan > loyalitas pelanggan	0,330	0,284	0,024	4,864	0,000
Kepuasan pelanggan > loyalitas pelanggan	0,256	0,129	0,031	3,892	0,000

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.0 (2023)

Bersumber Tabel 4 *Path Coefficient* pada variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai skor T-Statistics melebihi t-tabel senilai 1.98 ($3.897 > 1.98$) dengan tingkat signifikansinya 0.000 dibawah 0.05. Sehingga bisa dibuat simpulan bahwasanya hipotesis diterima.

Kemudian pada variabel kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan mempunyai skor T-Statistics melebihi t-tabel 1.89 ($4.864 > 1.89$) dengan taraf signifikansi 0.000 dibawah 0.05. hingga simpulannya memaparkan hipotesis bisa diterima.

Selanjutnya variabel kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan mempunyai skor T-Statistics melebihi t-tabel ($3.892 > 1.89$) dengan taraf signifikansi senilai 0.00 dibawah 0.05. hingga simpulannya memaparkan hipotesis bisa diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik SmartPLS 3.0 maka dapat dijelaskan bahwa rata kepuasan pelangga toko baju Sibuhuan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya jika kinerja karyawan baik dari segi kuliatas, tepat waktu, disiplin, mandiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam artia puas dari segi produk atau ajas. Kemudian kinerja karyawan yang baik dapat juga meningkatkan loyalitas pelanggan dalam artia loyal puas akan kualitas produk atau jasa, membeli barang kembali, berlangganan, merekomendasikan kepada orang lain, lebih memilih produk tersebut. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kinerja karyawan bisa berdampak pada loyalitas dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Bersumber hasil dan pembahasan yang sudah dipaparkan maka bisa dibuat simpulan bahwasanya kinerja karyawan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, kemudian kinerja karyawa berpengaruh pada loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal*

- Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762.
- Desi Indrawati, A. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No., 135–142.
- Dewi, R. K., Kumadji, S., & Mawardi, M. K. (2015). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Tempat Wisata Jawa Timur Park 1 Kota Wisata Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1), 1–6.
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2), 57–68.
- Nofiana, A., & Widhiandono, H. (2017). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Bengkel AHASS Area Purwokerto). *Media Ekonomi*, 17(2), 59.
- Novie, D., Arta, C., Leuhery, F., Abubakar, H., Yusuf, M., Cakranegara, P. A., Jayapura, P. P., Pattimura, U., Bosowa, U., Bandung, S., & Presiden, U. (2023). Literature Review: Analysis of the Relationship Between Training and Employee Performance in a Company Literature Review: Analisis Hubungan Antara Pelatihan dan Kinerja Karyawan di Sebuah Perusahaan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 162–168.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088.
- S. Pantja Djati, & Didit Darmawan. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), pp.48-59.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Humanitas*, 4(1), 1–15.
- Sutrisno, S., Herdiyanti, H., Asir, M., & ... (2022). Dampak Kompensasi, motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan: Review Literature. *Management ...*, 3(October), 3476–3482.

- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80.
- Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1), 48–59.
- Winarni, E., & Nur Rohmah, N. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Hotel Elmi Surabaya). *Yos Soedarso Economics Journal (YEJI)*, 4(2), 1–15.