

**PERBANDINGAN ANALISIS KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENERAPKAN SERVICE QUALITY UNTUK MENGUKUR TINGKAT
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KOMUNIKASI**

Aldi Lumbanraja¹

aldilumbanraja26@gmail.com¹

Faizah Khairani Sir²

faizahkhairani40@gmail.com²

Teddy Ramaditya³

teddymedan123@gmail.com³

Muhammad Ikrom Nasution⁴

muhammadikromnst114@gmail.com⁴

Zaky Asdhika Sinaga⁵

zakyasdhika@gmail.com⁵

^{1,2,3,4,5}**Universitas Negeri Medan**

ABSTRACT

Understanding employees is basically very important so that companies can find out the potential of employees in their field. Sometimes employees do work but it is not appropriate to their job or field, so their work is not optimal. Employees must have added value such as communication so they can analyze consumer needs. This research uses qualitative descriptive methods and library research which aims to analyze problems that occurred previously. The result is that in the era of globalization and increasingly tight business competition, companies prioritize service quality and customer satisfaction. This will increase the level of customer trust in employees in good service by implementing service quality. Communication is important, apart from providing good service to consumers, it will also create a good reputation because of communication that analyzes this matter.

Keywords: *Service quality, Communication, Employees.*

ABSTRAK

Memahami karyawan pada dasarnya sangat penting sehingga perusahaan dapat mengetahui potensi karyawan pada bidangnya. Terkadang karyawan melakukan pekerjaan namun tidak sesuai dengan job atau bidangnya, maka pekerjaannya kurang maksimal. Karyawan harus memiliki nilai tambah seperti komunikasi agar dapat menganalisis kebutuhan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode

deskriptif kualitatif dan *library research* yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi sebelumnya. Hasilnya yaitu dalam era globalisasi dan persainganbisnis yangsemakinketat, perusahaan mengutamakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini akan memberikan tingkat pertumbuhan kepercayaan *customer* kepada karyawan dalam pelayanan yang baik dengan menerapkan *service quality*. Komunikasi menjadi suatu hal yang penting selain memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, juga akan menciptakan reputasi yang baik karena adanya komunikasi yang menganalisis hal tersebut.

Kata Kunci: *Servicequality*, Komunikasi, Karyawan.

PENDAHULUAN

Sangat penting untuk memahami tujuan dan pentingnya penelitian atau analisis kinerja karyawan. Ini dilakukan dengan menerapkan kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja bisnis dengan meningkatkan aspek komunikasi (Utami, 2013). Kepuasan pelanggan telah menjadi prioritas utama bagi setiap bisnis di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Kepuasan pelanggan tidak lagi hanya menjadi tujuan, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan dalam mempertahankan eksistensi dan pertumbuhan bisnis. (Andriyati & Pebrianti, 2023)

Berbagai industri telah mengakui bahwa pelayanan yang baik sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong promosi dari mulut ke mulut yang baik, yang dapat meningkatkan reputasi dan citra

perusahaan (Emarawati et al., 2020). Oleh karena itu, standar kualitas layanan yang tinggi telah menjadi prioritas utama bagi banyak organisasi dalam upaya mereka untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan (Permatasari, 2022).

Permintaan konsumen sangat sulit untuk dianalisis sehingga karyawan harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan tersebut. Pada dasarnya komunikasi akan menjadi sesuatu yang sangat penting dalam memberikan kenyamanan pada konsumen. Banyak fenomena yang menunjukkan bahwa komunikasi sangat penting dalam meningkatkan perusahaan, sehingga karyawan harus mampu menggunakan komunikasinya dengan baik.

Kinerja karyawan adalah komponen yang sangat penting dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan karena karyawan adalah ujung tombak dalam menjalankan pelayanan, dan kinerja mereka berdampak langsung pada pengalaman

pelanggan (Khotib, 2022). Kinerja karyawan yang baik tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang memadai, tetapi juga membutuhkan motivasi yang tinggi, komitmen yang kuat terhadap pelayanan berkualitas, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan (Perdana Coenraad STIE Pasundan, n.d.). Kinerja karyawan bukan hanya tentang target ataupun yang lainnya, namun dengan adanya komunikasi maka karyawan dapat meningkatkan *high value*.

Analisis kinerja karyawan dengan menggunakan kualitas layanan sebagai alat pengukur dapat membantu perusahaan memahami sejauh mana karyawan mereka mampu memberikan layanan pelanggan yang memuaskan (Armansyah, 2020). Melalui pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam konteks kualitas layanan, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area dimana perbaikan diperlukan, dan merancang program pelanggan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Margaretta, 2016). Peran komunikasi untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang sangat disukai oleh konsumen, sama halnya jika persyaratan yang seringkali memberikan standar

Dalam konteks bisnis kontemporer yang berorientasi pada pelanggan, penelitian atau analisis tentang hubungan antara kinerja karyawan, kualitas layanan, dan kepuasan

pelanggan menjadi sangat relevan dan penting. (Rakhidi, 2018) Perusahaan yang memahami dinamika ini dengan lebih baik dapat mengambil tindakan strategis yang tepat untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka dan memperoleh keunggulan bersaing yang lebih besar (Kopertis et al., 2013).

Analisis kinerja karyawan dalam konteks kualitas layanan juga mencakup pemahaman yang mendalam tentang bagaimana interaksi antara karyawan dan pelanggan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap merek dan produk perusahaan. Karyawan yang berkinerja tinggi dan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi cenderung membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. (Meningkatkan et al., 2023)

Selain itu analisis kinerja karyawan memungkinkan perusahaan untuk menemukan pelatihan dan pengembangan khusus yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan (Hatak & Carnevale, 2020). Dengan mengetahui titik kelemahan atau kekurangan dalam kinerja karyawan, perusahaan dapat merancang program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan terhadap pelayanan pelanggan. Ini tidak hanya meningkatkan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, tetapi juga

meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang lebih (Batubara, 2022).

Hal ini semakin penting untuk memastikan bahwa bisnis dapat beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan pasar karena preferensi dan harapan pelanggan terus berubah. Beberapa perubahan tersebut analisis kinerja karyawan yang terus dipantau dan dianalisis memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi tren yang berkembang dan menyesuaikan strategi pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam lingkungan bisnis yang semakin terhubung secara digital, analisis kinerja karyawan juga dapat melibatkan evaluasi kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi dan platform digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Ini termasuk kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif melalui media sosial, merespons pertanyaan dan komentar pelanggan secara online, dan memanfaatkan data untuk menyesuaikan layanan dan pengalaman pelanggan (Vrontis et al., 2022).

Oleh karena itu, dengan menggunakan kualitas layanan sebagai kerangka kerja, analisis kinerja karyawan memberikan landasan yang kuat bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan. Dengan berfokus pada pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi dan kinerja karyawan yang unggul, perusahaan dapat

mempertahankan keunggulan bersaing yang berkelanjutan dan memperkuat posisi mereka di pasar.

Dengan menggunakan kualitas layanan sebagai kerangka kerja, analisis kinerja karyawan memberikan landasan yang kuat bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan. Dengan berfokus pada pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi dan kinerja karyawan yang unggul, perusahaan dapat mempertahankan keunggulan bersaing yang berkelanjutan dan memperkuat posisi mereka di pasar.

TINJAUAN TEORITIS

1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan ukuran keberhasilan seorang karyawan dalam memenuhi tujuan dan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Kinerja pegawai juga dapat diartikan sebagai hasil yang diperoleh seorang pegawai selama melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam organisasi. Selain itu juga dibahas kinerja pegawai yang mengacu pada kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja seorang pegawai dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dalam bekerja. Kinerja karyawan dapat diukur dengan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan hasil kerja, dan meningkatkan kerja sama tim.

Ada beberapa jenis kinerja karyawan diantaranya:

a. Kinerja kuantitatif

- Kinerja karyawan dalam hal ini biasanya diukur dengan angka ataupun data, pengukuran ini dapat dilihat berupa hasil penjualan, target yang ditetapkan, dan beberapa pengukuran lainnya.
- b. **Kinerja kualitatif**
Jenis kinerja karyawan yang diukur berdasarkan kualitas hasil kerja, seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, atau inovasi, dikenal sebagai kinerja kualitatif. Kinerja kualitatif sangat penting bagi perusahaan karena dapat menunjukkan sejauh mana karyawan mampu menambah nilai pada produk atau layanan yang diberikan.
 - c. **Kinerja individu**
Kinerja karyawan yang diukur secara individual berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh seorang karyawan dikenal sebagai kinerja individu. Kinerja individu sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran sejauh mana seorang karyawan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
 - d. **Kinerja tim**
Kinerja tim adalah jenis kinerja karyawan yang diukur berdasarkan seberapa baik mereka bekerja sama dalam tim dan berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama. Kinerja tim sangat penting bagi perusahaan karena dapat menunjukkan sejauh mana karyawan mampu bekerja sama.
 - e. **Kinerja potensial**
Salah satu jenis kinerja karyawan yang disebut kinerja potensial menunjukkan sejauh mana karyawan memiliki kemampuan untuk berkembang dan meningkatkan kinerjanya di masa depan. Kinerja potensial sangat penting bagi perusahaan karena dapat menunjukkan sejauh mana karyawan memiliki kemampuan untuk berkembang dan memberikan nilai tambahan bagi perusahaan.
- ## 2. Service Quality
- Menurut Cronin dan Steven kualitas layanan suatu perusahaan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan minat pelanggan dan pembelian berulang. Pelanggan yang puas dengan layanan suatu perusahaan kemungkinan besar akan kembali dan mengonsumsi produknya. Kualitas layanan mengacu pada tingkat layanan yang diberikan oleh pemasok kepada klien. Memberikan layanan berkualitas tinggi sangat penting bagi perusahaan yang mencari keunggulan kompetitif dalam lanskap pemasaran saat ini. A. Pasuraman memperkenalkan konsep dimensi servqual, yaitu sesuatu digunakan untuk tujuan pengukuran. Dimensi ini mengukur kesenjangan antara harapan klien dan

layanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan dikategorikan menjadi lima aspek: TERRA diantaranya:

1. BuktiLangsung
2. Keandalan
3. DayaTanggap
4. Jaminan
5. Empati.

Menurut Lewis dan Booms kualitas layanan mengacu pada pemenuhan harapan klien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen, namun juga berkontribusi terhadap pendapatan perusahaan (Suarti, 2021).

3. Kepuasan Konsumen

Puas, merasa senang, perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya dikenal sebagai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Bahrudin, M., dan Zuhro, S yaitu sebagai evaluasi pilihan yang dihasilkan dari keputusan pembelian tertentu serta pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Di sisi lain, Tjiptono menganggap kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang muncul sebagai hasil dari penilaian pengalaman penggunaan produk atau jasa (Prihatina, 2023).

METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian. Studi ini menggunakan literatur pustaka yang relevan dan kuisioner online sebagai metode pengumpulan data (Awlia, 2020). Studi kepustakaan atau studi literatur digunakan untuk mempelajari, meneliti, mengkaji, dan menganalisis literatur seperti buku teks, jurnal, peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, dan penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari studi kepustakaan ini adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin teori yang dapat mendukung data yang dikumpulkan dan pengola.

2. Metode Pengolahan Data

Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan pada pengolahan data penelitian ini, diantaranya:

a. Pemeriksaan Data

Proses penyuntingan adalah penelitian terhadap data yang telah diperoleh, terutama dalam hal kelengkapan jawaban, kejelasan makna, keterbacaan tulisan, dan kesesuaian dengan data lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses penyuntingan terhadap hasil data dari teori yang diperoleh dari kepustakaan serta tingkat pemahaman masyarakat tentang akuntansi lingkungan.

b. Klasifikasi

Untuk membuat data lebih mudah dibaca dan dipahami, mereka dikelompokkan sesuai kebutuhan penelitian dan dibaca secara menyeluruh.

c. Verifikasi

Proses verifikasi melibatkan memeriksa data dan informasi yang diperoleh dari kedua pendekatan pengumpulan data. Tujuan verifikasi adalah untuk memastikan validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. Kesimpulan

Akhir dari proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya.

3. Analisis Data

Proses pengujian data mencakup analisis data, yang merupakan bagian penting dari hasil penelitian yang akan digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menyimpulkan suatu penelitian (Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif sebagai metode penelitian kualitatif. Metode deskriptif adalah langkah pertama dalam memecahkan masalah yang sedang diselidiki. Ini melibatkan penjelasan tentang keadaan objek atau subjek penelitian saat ini berdasarkan fakta yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu metode penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan

terhadap kualitas layanan adalah analisis kinerja karyawan. Karyawan dengan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan (Sukanti & Sumarsih, 2004).

Dengan menggunakan indikator kinerja yang terkait dengan pelayanan, seperti waktu tanggapan, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menemukan area di mana karyawan perlu meningkatkan keterampilan atau pengetahuan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Meskipun hanya sebatas karyawan, namun keterampilan berbicara sangat dibutuhkan sehingga harus menjadi nilai tambah dalam memasuki sebuah perusahaan agar peluang untuk diterima kerja oleh sebuah perusahaan sangat tinggi (Hamousche, 2023).

Faktor penting dalam menilai kinerja bisnis secara keseluruhan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia dan berpotensi mendorong bisnis untuk berkembang melalui rekomendasi yang baik. Oleh karena itu, fokus pada pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan dapat membantu meningkatkan citra merek dan meningkatkan pangsa pasar (Pilo, 2023). Pemahaman karyawan pada konsumen dengan *public speaking* yang bagus maka akan menarik perhatian

konsumen dalam menanggapi sebuah pelayanan yang kurang ataupun lebih.

Dengan memanfaatkan analisis kinerja karyawan untuk menilai kualitas layanan, perusahaan dapat menemukan dan mengatasi masalah yang mungkin muncul dalam proses layanan dan memperbaiki proses internal yang mendasari layanan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya yang terkait dengan kesalahan atau ketidakpuasan pelanggan (Amalia, 2023). Adanya pengetahuan karyawan dalam memahami konsumen lewat komunikasi yang baik, maka beberapa pelayanan yang menurut konsumen buruk dapat dicarikan solusi.

Penerapan standar pelayanan juga membantu menciptakan budaya perusahaan yang berfokus pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan mendorong karyawan untuk selalu berusaha memberikan layanan terbaik, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berkolaborasi yang dapat meningkatkan produktivitas dan kreativitas karyawan.

Perlu di ingat bahwa meningkatkan kualitas pelayanan bukanlah proses yang statis (Azman, 2021). Perusahaan perlu melacak dan mengevaluasi kinerja karyawan mereka serta menyesuaikan strategi pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk mencapai hal ini, manajemen perusahaan harus berkomitmen dan menginvestasikan waktu yang lama

untuk mencapainya (Meijerink & Keggan, 2019).

Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi dapat memperoleh keunggulan kompetitif dalam dunia global dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi memiliki kesempatan untuk memenangkan hati pelanggan dan mempertahankan posisi mereka di pasar.

Menjaga reputasi perusahaan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya akses pelanggan terhadap informasi dan pilihan. Pelayanan yang tidak memuaskan dapat dengan cepat menyebar melalui ulasan online dan media sosial, merusak citra merek dan mengurangi kepercayaan pelanggan.

Melakukan analisis terhadap kinerja karyawan dan memberikan pelatihan keterampilan berkomunikasi maka dapat membantu keberhasilan jangka panjang perusahaan dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ini adalah investasi penting untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis di era modern. Analisis kinerja karyawan dengan metode kualitas layanan juga dapat membantu perusahaan. Misalnya, manajemen dapat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan atau pengembangan karyawan dengan melacak indikator kinerja karyawan yang terkait dengan pelayanan. Dengan melakukan ini, perusahaan dapat

membuat program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Collins, 2020).

Implementasi pada kualitas layanan dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Bisnis dapat menemukan potensi peningkatan efisiensi dengan meninjau proses internal yang berkaitan dengan pelayanan. Ini dapat berarti waktu respons yang lebih cepat atau kesalahan layanan yang lebih rendah, yang pada gilirannya dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan profitabilitas bisnis.

Perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan mereka dengan menerapkan standar pelayanan yang tinggi atau peningkatan komunikasi yang cenderung lebih efektif dan efisien daripada memanfaatkan atasan untuk menganalisis kebutuhan konsumen, padahal yang lebih mengerti konsumen adalah karyawan karena berinteraksi secara langsung. Pelanggan cenderung merasa dihargai dan dihormati ketika mereka menerima layanan yang baik, yang dapat membantu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan membangun loyalitas yang kuat terhadap merek perusahaan.

Perusahaan yang menerapkan kualitas layanan juga dapat mengantisipasi dan menangani perubahan dalam kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan dapat

mengetahui tren dan pola dalam preferensi pelanggan dengan melacak tingkat kepuasan pelanggan secara teratur. Dengan melakukan ini, mereka dapat mengubah strategi pelayanan mereka untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar.

Penerapan standar layanan dapat meningkatkan reputasi perusahaan selain memberikan manfaat internal. Perusahaan yang terkenal dengan pelayanan yang luar biasa cenderung memiliki reputasi yang baik di kalangan pelanggan dan calon pelanggan. Ini dapat membantu perusahaan membedakan diri dari pesaing dan memperluas pangsa pasar mereka.

Memasukkan kualitas layanan dalam analisis kinerja karyawan membawa manfaat jangka panjang bagi perusahaan. Fokus pada layanan yang berkualitas memungkinkan perusahaan untuk membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan dan keberhasilan di masa depan.

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan dalam melihat respon beberapa masyarakat tentang penerapan *service quality* dalam mengukur tingkat pelayanan pada kepuasan customer dalam meningkatkan komunikasi. Ada 10 narasumber yang berasal dari mahasiswa, ibu rumah tangga dan profesi lainnya dalam wawancara ini, diantaranya:

1. Romlatul Hasanah (Ibu Rumah Tangga)

Saya sebagai ibu rumah tangga terkadang banyak kebutuhan sehingga harus pergi ke toko atau pasar untuk berbelanja. Namun sebagaimana penjual terkesan julid atau judes sehingga saya tidak puas dengan pelayanan yang seperti itu. Saya lebih suka penjual yang mengajak saya berkomunikasi sehingga saya merasa nyaman dalam membeli. Intinya sebagai penjual harus dapat berkomunikasi agar konsumen puas ketika membeli ditempat tersebut.

2. Baroka Sugiarto (Mahasiswi)

Anak kos terkadang banyak kebutuhan untuk makanatau membeli alat lainnya. Saya sudah mempunyai toko tetap dalam membeli sesuatu, alasan saya tidak berpindah-pindah dalam membeli barang karena ada suatu kenyamanan yaitu berkomunikasi. Saya terkadang tidak tahu dalam membeli barang, ingin bertanya tapi malu. Penjual ditoko tetap saya selalu mengajak saya berkomunikasiatau memberikanspesifikasi terhadap barang tersebut sehingga saya mengetahuinya dengan jelas tentang barang tersebut tanpa bertanya.

3. Muhammad Khodri (Pekerja Kantor)

Meksipun saya cowo yang tidak suka berkomunikasi, namun saya

sanga tsenang ketika penjual mengajak saya berkomunikasi meski lebih kepada barang yang akan dibeli, karena saya membeli barang tersebut dengan puas sebab sudah mengetahui spesifikasi barang tersebut.

4. Gilang Aditya Santoso (Driver Ojek Online)

Sebagai driver ojek online, saya yang bertindak sebagai pelaku komunikasi sering sekali meminta pendapat penumpang saya untuk menilai kepuasan mereka terhadap gaya komunikasi yang baik selama perjalanan, dan kebanyakan dari mereka cukup senang ketika di ajak berbicara selama perjalanan.

5. Novendra Hariadi (Penjaga Toko)

Menurut saya, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh gaya komunikasi yang baik. Ketika saya berinteraksi dengan pelanggan dengan cara yang ramah, jelas, dan responsive, mereka cenderung merasa dihargai dan didengar, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan atau produk yang kami berikan.

6. Ian Rifai (Pekerja Lepas)

Saya merasa sangat dihargai dan didengar ketika suatu penjual berkomunikasi dengan saya secara ramah dan jelas. Ini membuat saya

- merasa lebih percaya dan puas dengan layanan atau produk yang saya terima.
7. Ester Agustina (Mahasiswa)
Saat penjual menggunakan gaya komunikasi yang baik, saya merasa lebih terhubung dan di prioritaskan sebagai pelanggan. Ini membuat saya yakin bahwa perusahaan peduli dengan kebutuhan dan masukan saya.
 8. Nuranisa Fiska (Mahasiswa)
Ketika penjual memperhatikan cara mereka berkomunikasi dengan saya, saya merasa lebih dihargai sebagai pelanggan. Komunikasi yang jelas dan ramah membuat saya merasa lebih nyaman dan puas dengan pengalaman berbelanja atau menggunakan layanan mereka.
 9. Lastiur Gurning (Guru)
Ketika saya merasakan gaya komunikasi yang baik dari penjual, saya merasa dihargai dan didengar sebagai pelanggan. Hal ini membuat saya lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan atau produk mereka, karena saya merasa bahwa mereka menghargai hubungan dengan saya.
 10. Muhammad Iqbal (Buruh Pabrik)
Setiap kali penjual berkomunikasi dengan saya dengan gaya yang responsif dan ramah, saya merasa

dianggap penting. Ini membuat saya lebih puas dengan pelayanan atau produk yang saya terima, lalu saya cenderung merekomendasikan perusahaan kepada orang lain karena pengalaman positif saya. Beberapa narasumber diatas memberikan penjelasan bahwa adanya penjual atau karyawan yang melayani konsumen dengan berkomunikasi yang baik sehingga pembeli sangat puas dalam membeli barang tersebut. Ketiga narasumber di atas sangat puas ketika membeli barang karena karyawan ataupun penjual sangat ramah dan baik dalam berkomunikasi sehingga banyak dari konsumen yang terus berlangganan kepada toko tersebut karena penjual yang menerapkan komunikasi yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan menggunakan kualitas layanan sebagai kerangka kerja, analisis kinerja karyawan adalah pendekatan yang penting dan relevan dalam bisnis modern yang berfokus pada pelanggan. Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan mengutamakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Karena kinerja karyawan berdampak langsung pada pengalaman pelanggan, memahami dan meningkatkan kinerja karyawan sangat penting. Dengan menggunakan kualitas

layanan dan komunikasi sebagai alat pengukur, analisis kinerja karyawan memungkinkan organisasi untuk menemukan area yang perlu diperbaiki dan membuat program pelatihan yang tepat.

Komunikasi yang ramah dan jelas membuat pelanggan merasa dihargai, didengar dan dianggap penting. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk. Gaya komunikasi yang baik dapat memungkinkan penjual untuk membangun keterhubungan yang lebih baik dengan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dengan komunikasi dan kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa terhubung dan diprioritaskan, sehingga mereka merasa perusahaan peduli dengan kebutuhan dan masukan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyati, I., & Pebrianti, W. (2023). Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Kepuasan, Keterlibatan, dan Loyalitas Pelanggan (Sebuah Studi Literatur). *Jurnal Ilmiah Universitas Tanjungpura*, 6, 173–188.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag. Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE>
- PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf
- Ramadhani, S. (2023). PENERAP PENERAPAN PROGRAM EMPLOYEE ENGAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT ABC. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 5(2).
- Meningkatkan, U., Kerja, M., Pada, K., Abc, P. T., & Bisnis, J. A. (2023). Penerapan Program Employee Engagement Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt Abc. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.108>
- Amalia, D. (2023). Peran Customer Relationship Management (CRM) dalam Bisnis. Mekari Jurnal.
- Awlia, T. (2020). Metode Pengumpulan Data: Kuantitatif dan Kualitatif. DetikNews.
- Azman. (2021, December 28). Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Intress (Indonesian Treasury) KPPN Baturaja.
- Collins, J. C. (2020). Expanding the resource-based view model of strategic human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*.

- Emarawati, A. J., Aprileny, I., & Wati, T. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02).
- Hamousche, S. (2023). Human resource management and the COVID-19 crisis: implications, challenges, opportunities, and future organizational directions. *Journal of Management & Organization*, 799–814.
- Khotib, M. (2022). PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK BNI TBK CABANG PAMEKASANYA NGD MEDIASI OLEH PROFESIONALISME Chamar iyah Universitas Wijaya Putra, Surabaya. 1(3).
- Margaretta, F. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN MELALUI KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT GULA PUTIH MATARAM. UNIVERSITA SLAMPUNG.
- Perdana Coenraad STIE Pasundan, D. (n.d.). PENGARUH KEMAMPUAN, MOTIVASI DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI.
- Permatasari, D. (2022). *Apa itu Pelayanan Prima? Kementerian Keuangan Republik Indonesia*.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Pilo, R. (2023). *Customer Satisfaction: Kunci Sukses Membangun Hubungan dengan Pelanggan*. Mitra Comm Ekasarana.
- Rakhidi, F. H. (2018). ANALISIS PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA SYARIAH CABANG KALIANDA. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG.