

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro,
Jombang)**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh

**ERWIN AGUSTIN
NIM. 162068**

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JOMBANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JULI 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
STKIP PGRI JOMBANG

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Cahyo Tri Atmojo, S.Pd., M.M.

Jabatan : Pembimbing Skripsi

Menyetujui jurnal ilmiah ini :

Nama Penulis : Erwin Agustin

NIM : 162068

Judul : Pengaruh Kemampuan Komunikasi Karyawan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang
Ngoro, Jombang.

Untuk diusulkan agar dapat diterbitkan di Jurnal/Artikel sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian persetujuan ini saya berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 11 Agustus 2020
Pembimbing

Dr. Cahyo Tri Atmojo, S.Pd., M.M.

PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi Kasus Pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro,
Jombang)**

Erwin Agustin¹, Cahyo Tri Atmojo²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI JOMBANG

²Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI JOMBANG

Email : agustinerwin021@gmail.com¹, cahyotriatmojo@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya dunia bisnis yang mempunyai orientasi pada produk barang maupun jasa terus berkompetisi untuk membuat pelanggannya tetap setia pada produknya. Tidak hanya perusahaan besar, usaha pertokoan juga menarik pelanggan dengan cara memuaskan pelanggannya dengan membentuk kemampuan komunikasi karyawan yang baik. Hal tersebut juga dilakukan oleh usaha pertokoan perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro, Jombang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kemampuan komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro, Jombang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kemampuan Komunikasi Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro, Jombang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang bertransaksi di toko perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 yang dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan komunikasi (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal itu dibuktikan dengan bahwasannya hasil uji hipotesis, bahwa nilai t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Penolakan H_0 ini dipertegas dengan signifikansi pada tabel Sig (2-Tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa hipotesis yang telah diajukan terbukti kebenarannya secara signifikan.

Kata Kunci : Kemampuan Komunikasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The existence of business is oriented on products and services that will always be competing to maintain their own loyal customers. Not only limited to big companies, but also some stores attract the customers by establishing good communication skills to the employee. This kind of phenomenon is also done by the jewellery store of “Mekar Jaya” in Ngoro, Jombang. Therefore, the researcher intends to examine the influence of good communication skill by employee toward the customer satisfaction in jewellery store of “Mekar Jaya” in Ngoro, Jombang. The aim of the research is used to seek whether good communication skill by employee affects to the customer satisfaction at Jewellery store of “Mekar Jaya” in Ngoro, Jombang.

This research is done quantitatively. The population is involved the customers who have some transaction in the store. The sample involves 67 people that is done by using accidental sampling. The data is obtained through the questionnaire. Moreover, the data analysis is done by using simple linear regression.

The result of this research reveals that good communication skill of employee as variable (X) brings affect to the customer satisfaction as variable (Y). It can be seen from testing the hypothesis that significant value of the table sig. 2-tailed is 0.000 which is less than 0.05. It means that the H_0 is rejected and H_a is accepted. So, the good communication skill of the employee affect to the customer satisfaction is proven to be significantly correct.

Keywords: Good communication, Customer satisfaction

Pendahuluan

Dunia bisnis yang mempunyai orientasi pada produk barang maupun jasa terus berkompetisi untuk membuat konsumen maupun pelanggannya tetap setia pada produknya agar tidak berpindah ke produk yang lain. Salah satu hal yang dilakukan oleh penjual adalah dengan menciptakan sistem pelayanan yang baik untuk konsumennya, terutama pada pelanggan yang nantinya akan mengarah kepada kepuasan pelanggan. Menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2001:143), pelanggan adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa. Pelanggan adalah semua individu yang melakukan suatu transaksi baik itu barang ataupun jasa untuk keperluan pribadinya. Pelanggan merupakan aset perusahaan yang sangat penting, artinya kesuksesan suatu perusahaan adalah bagaimana menghargai dan memuaskan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan sebuah perusahaan.

Hal tersebut juga dilakukan oleh usaha pertokoan perhiasan di Ngoro, Jombang. Di Pasar Ngoro, Jombang terdapat lima toko perhiasan yang bersaing, namun tidak semua setiap hari ramai dikunjungi pembeli. Toko yang ramai adalah toko perhiasan Mekar Jaya. Pelanggan lebih senang membeli perhiasan di Mekar Jaya dengan alasan pelayanan karyawan yang mempunyai komunikasi yang bagus. Hal itu terlihat dari banyaknya pelanggan yang mengaku puas setelah melakukan pembelian di Toko Perhiasan Mekar Jaya Ngoro, Jombang.

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. (Kotler dan Armstrong, 2000: 42). Dalam usaha pertokoan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara melihat pengalaman pelanggan yang menyenangkan atau merasa puas dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan untuk dijadikan motivasi bagi kemajuan perusahaan dalam hal memuaskan pelanggan. Perusahaan yang gagal dalam memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Menurut Nasri (2011), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi karyawan. peranan komunikasi dalam membentuk hubungan dengan pelanggan sangatlah penting, karena jika ada karyawan yang menyinggung perasaan pelanggan atau dengan sengaja melukai hatinya, maka kemungkinan besar pelanggan tersebut tidak akan kembali membeli di sana.

Mulyana (2007:5) mengatakan bahwa komunikasi memiliki fungsi yang paling penting didalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Kemampuan komunikasi merupakan salah satu kebutuhan seorang karyawan dalam hal komunikasi dengan para pelanggannya, karena dengan adanya komunikasi akan menimbulkan pelayanan yang bermutu dari perusahaan.

Karena alasan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Kemampuan Komunikasi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro, Jombang.

Metode

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan statistik deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau karakter dari sampel serta persepsi atau tanggapan dari responden penelitian. Sedangkan statistik kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 pelanggan toko perhiasan Mekar Jaya Ngoro, Jombang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, angket, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang penilaiannya menggunakan *skala likert*. Uji instrument menggunakan validitas dan reabilitas. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan Uji (t).

Hasil

Tabel 1.1
Analisa Coefficients ^a

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	19.757	3.712		5.322	.000
	Kemampuan Komunikasi	.513	.117	.479	4.405	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 bahwasannya hasil uji hipotesis pada kolom t bahwa nilai t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Penolakan H_0 ini dipertegas dengan signifikansi pada tabel Sig (2-Tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa hipotesis yang telah diajukan terbukti kebenarannya secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kemampuan komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang. Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan membuktikan bahwa kemampuan komunikasi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang.

Lumbantobing, 2015 meneliti tentang “Peranan Komunikasi *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya”. Hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa, hubungan yang kuat dan positif antara peranan *customer service* ketika melakukan komunikasi dengan pelanggan baik ketika mengkomunikasikan tentang produk yang dihasilkan maupun ketika mendengar dan menampung setiap keluhan yang muncul terhadap kepuasan pelanggan CV. Lintas Semesta Surabaya, dimana perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat (kurir). Peranan

customer service dalam melakukan komunikasi yang tepat, baik tentang product knowledge, layanan selama transaksi, hingga layanan purna jual dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan diarahkan agar menjadi pelanggan loyal dalam hubungannya untuk memenuhi kebutuhan jasa sebagaimana yang diperlukan.

Hal tersebut juga dibuktikan peneliti dengan judul Pengaruh Kemampuan Komunikasi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang. Kemampuan komunikasi karyawan sudah dilaksanakan di toko perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang dengan sangat baik terbukti pada hasil distribusi frekuensi tanggapan responden memiliki rata-rata jawaban 55% sangat baik dari 67 responden.

Komunikasi yang dilaksanakan di Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang bahwa karyawan toko juga harus mampu mempunyai ketrampilan (*skills*) dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Karyawan juga harus mampu menjawab pertanyaan maupun komplain dari pelanggan. Karyawan toko perhiasan Mekar Jaya juga menggunakan bahasa yang santun dan sopan dalam pelayanan. Selain pengetahuan dan ketrampilan, karyawan juga dituntut untuk mempunyai sikap yang baik yaitu dengan memiliki rasa percaya diri yang tinggi untuk meyakinkan pelanggan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelanggan nyaman dengan karyawan dan akan membentuk kepuasan pelanggan.

Seperti yang sudah dijelaskan oleh Kotler (2003) bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Terdapat berbagai manfaat jika suatu perusahaan ataupun toko jika dapat memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggannya, antara lain adalah terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggannya, terbentuknya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*, terciptanya loyalitas pelanggan, terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, berpotensi menarik pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan atau toko, reputasi perusahaan dan persepsi pelanggan semakin positif di mata pelanggan, laba yang diperoleh perusahaan dapat meningkat.

Penutup

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Variabel kemampuan komunikasi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya Cabang Ngoro, Jombang. Hal itu dibuktikan dengan bahwasannya hasil uji hipotesis pada kolom t bahwa nilai t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Penolakan H_0 ini dipertegas dengan signifikansi pada tabel Sig (2-Tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa hipotesis yang telah diajukan terbukti kebenarannya secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan, yakni sebagai berikut :

1. Bagi Toko Perhiasan Mekar Jaya

Kemampuan komunikasi karyawan Toko Perhiasan Mekar Jaya cabang Ngoro, Jombang sudah sangat baik namun dilihat dari distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai kesalahan dalam penulisan nota, masih ada 5% pelanggan yang mengalami kesalahan nota dan 1% masih ada karyawan yang menunjukkan tidak keseriusan dalam melayani masalah pelanggan. Oleh karena itu pemilik toko hendaknya lebih memperhatikan karyawan dalam penulisan nota yang karena jika kesalahan tersebut terulang secara terus-menerus akan mengakibatkan kesalahan fatal kedepannya.

2. Bagi pemilik usaha

Penelitian ini diharapkan memberikan motivasi bagi pemilik toko perhiasan Mekar Jaya untuk meningkatkan strategi sebagai acuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan keuntungan usaha.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan pelanggan sebagai subjek dalam penelitian dan hanya menggunakan 67 responden pelanggan Toko Perhiasan Mekar Jaya sebagai sampel dalam penelitian. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan subjek lain sebagai responden dan memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, sehingga akan memperoleh gambaran dan hasil yang mendekati dengan kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumbantobing, Victor Marulitua. 2015. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, Vol. IX. (online), (<https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>) diakses pada 5 Oktober 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta: Prenhallindo
- Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Nasri, khoirul dan nurjanah. 2011. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada pusat Kantor Pos Pekanbaru*. Online, (<https://repository.unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/1688/JURNAL.pdf;jsessionid=93FB8C5320E636CD4C36A9E7F930DE21?sequence=1>), diakses pada 9 Oktober 2019.