



**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOME INDUSTRI SEPATU NDALEMAN SOOKO
MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh :

DIMAS TRY SATYA BUDI

3119047

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG**

2024



**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOME INDUSTRI SEPATU NDALEMAN SOOKO
MOJOKERTO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar
Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh :

Dimas Try Satya Budi

NIM : 3119047

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG**

2024



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya serta atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Dengan terselesaikannya skripsi ini, saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Slamet dan Ibu Patemi yang senantiasanya memotivasi dan memberikan semangat, serta tidak henti-hentinya mendoakan kelancaran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
2. Kakak dan adik saya yang selalu memberikan semangat dan support
3. Teman-teman seperjuangan dari Prodi Administrasi Bisnis yang selalu kompak selama menimba ilmu.
4. Teman spesial saya yang selalu memberikan saran terbaik dan selalu mensupport.



HALAMAN MOTTO

“JIKA KAU TIDAK MENGAMBIL RISIKO KAU TIDAK AKAN
MENCIPTAKAN MASA DEPAN”¹

¹ MONKEY D. LUFFY. <https://www.brilio.net/wow/75-kata-kata-motto-hidup-one-piece-keren-dan-antimainstream-2112096.html>



HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOME INDUSTRI SEPATU NDALEMAN SOOKO MOJOKERTO

Oleh:

Dimas Try Satya Budi

NIM : 3119047

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Mohammad Imsin, S.E, M.P

Tanggal :

Suspahariati, S.Sos., MM

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi:

Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I.



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOME INDUSTRI SEPATU NDALEMAN SOOKO MOJOKERTO

SKRIPSI

Oleh:

Dimas Try Satya Budi

NIM : 3119047

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 01 bulan Agustus tahun 2024 dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Suspahariati, S.Sos.,MM

Penguji I

Penguji II

Dina Eka Shofiana, SE. M.A.

Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos.,M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos.,MSM.



PERNYATAAN

Nama : Dinas Try Satya Budi

NIM : 3119047

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOME INDUSTRI SEPATU NDALEMAN SOOKO MOJOKERTO**” adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya di dalam skripsi ini ditunjukkan di dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi yang saya peroleh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jombang, 24 Juli 2024

Yang Menyatakan

Dimas Try Satya Budi



PRAKATA

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti masih diberikan kenikmatan dan kesempatan untuk menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Home Industri Sepatu Ndaleman Sooko Mojokerto”**. Tidak lupa juga, sholawat dan serta salam peneliti haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Ada suka maupun duka yang peneliti rasakan saat menulis karya ini. terselesaikannya proposal skripsi ini tentu berkat dukungan dan do’a dari banyak pihak yang membantu peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Selamat dan Ibu Patemi yang senantiasa memotivasi dan memberikan semangat, serta tidak henti-hentinya mendoakan kelancaran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
2. Kakak saya Iwan Eko Prasetyo dan Adik saya Olivia Candra Kirana yang selalu memberikan semangat dan support.
3. Ibu Wiwik Maryati S.Sos.M.S.M, Selaku Dekan Fakultas Bahasa, Bisnis, dan Pendidikan Unipdu Jombang.
4. Ibu Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang sudah mendampingi peneliti dengan penuh cinta dan kasih sayang.
5. Bapak Mohammad Imsin, S.E, M.P., Selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Suspahariati, S.Sos., MM. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu serta masukan kepada peneliti.
8. Nuril Hikmatul Laili sebagai support system saya, orang yang selalu ada di waktu saya kesulitan. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah,



berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan serta semangat.

9. Sahabat saya Norman, Dani, dan Hafidz yang menjadi tolak ukur keberhasilan saya dalam mengerjakan skripsi ini serta selalu memberikan saran terbaik.
10. Sahabat saya "Pemuda Utiwi Surga" yaitu Rijal, Faqeh, Hamid, Dino, Abid, Fathur dan Ojan yang selalu menemani saya ngopi dan mendengarkan keluhan kesah saya selama penulisan skripsi.
11. Teman-teman sekumpul yang selalu menghibur saya dikala pusing.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Maka peneliti menghaapkan saran dan kritikan yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang, sehingga skripsi ini memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jombang, 24 Juli 2024

Peneliti



ABSTRAK

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Home Industri Sepatu Ndalem Sooko Mojokerto; Dimas Try Satya Budi; 3119047; 2024; 64 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Industri sepatu harus mampu menentukan apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kemudian membuat standar untuk kepuasan. Bisnis harus selalu berusaha untuk mempertahankan kualitas dan kuantitas dalam setiap persaingan karena persaingan bisnis semakin ketat seiring berjalannya waktu di era globalisasi saat ini. Peran manusia sangat penting dalam industri jasa untuk membangun hubungan dengan pelanggan. Kinerja karyawan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memperoleh kesetiaan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner, observasi, dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 120 responden. Hasil uji parsial (Uji T) yang menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai t hitung sebesar 4,312 (lebih besar dari t tabel 0,682), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain, kinerja karyawan memiliki pengaruh yang cukup baik terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, Home Industri Sepatu Ndalem, penelitian kuantitatif.*



ABSTRACT

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Home Industri Sepatu Ndaleman Sooko Mojokerto; Dimas Try Satya Budi; 3119047; 2024; 64 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

The shoe industry must be able to determine what affects customer satisfaction and then establish standards for that satisfaction. Businesses should consistently strive to maintain quality and quantity in every competition, as business competition becomes increasingly fierce over time in the current era of globalization. The role of people is crucial in the service industry to build relationships with customers. Employee performance in delivering high-quality service significantly impacts the company's success in gaining customer loyalty.

This research was conducted with a quantitative approach using questionnaire instruments, observation, documentation as data collection tools. The number of samples taken was 120 respondents. The results of the partial test (T Test) which shows a significant value of 0.000 (smaller than 0.05) and a calculated t value of 4.312 (greater than the t table of 0.682), it can be concluded that there is a significant and positive relationship between employee performance variables and consumer satisfaction. In other words, employee performance has a fairly good influence on customer satisfaction.

Keywords: employee performance, customer satisfaction, Ndaleman Shoe Home Industry, quantitative research.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR TABLE	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Studi PenelitianTerdahulu	9



2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Sumber Daya Manusia	12
2.2.2	Kinerja Karyawan	19
2.2.3	Kepuasan Pelanggan	23
2.2.4	Hubungan Antara Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan	27
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.4	Variabel, Indikator Penelitian dan Definisi Operasional	34
3.5	Kerangka Konseptual dan Hipotesis	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data	38
3.7	Skala Pengumpulan Data.....	39
3.8	Teknik Analisis Data.....	40
3.8.1	Uji validitas	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.1	Sejarah dan gambaran umum tentang penelitian	46
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	49
4.2	Data Responden.....	52



4.2.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin	52
4.2.2	Data responden berdasarkan umur	53
4.2.3	Data responden berdasarkan lama bekerja	54
4.2.4	Data responden berdasarkan pendidikan terakhir	54
4.3	Analisis Data	55
4.3.1	Uji Validitas.....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	57
4.4	Uji Hipotesis.....	64
4.4.1	Uji T (parsial)	64
4.5	Uji R Koefisien Determinasi	66
BAB V PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN DOKUMENTASI		74



DAFTAR TABLE

Table 1. Penelitian Terdahulu.....	9
Table 2. Jumlah Karyawan.....	33
Table 3. Indikator Variabel.....	36
Tabel4.1DataRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	52
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan pendidikan terakhir	55
Tabel 4. 5 Data Validitas	56
Tabel 4. 6 Data Reliabilitas	57
Tabel 4. 7Data Kolomogrov	59
Tabel 4. 8 Data Multikolinieritas	61
Tabel 4. 9 Uji Analisis Regresi sederhana.....	63
Tabel 4. 10 Data Uji T (Parsial) Variabel X1	65
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi (R2).....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Produk Sepatu yang Diproduksi.....	2
Gambar2.1KerangkaPemikiran.....	30
Gambar3.1KerangkaKonseptual.....	37
Gambar 4. 3 Data Histogram.....	58
Gambar 4. 4 Diagram P-Plot	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penyortiran.....	74
Lampiran 2 sablon.....	74
Lampiran 3 embos.....	75
Lampiran 4 press	75