



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Studi Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan gambaran yang bisa digunakan sebagai panduan untuk melaksanakan penelitian, pengambilan penelitian terdahulu ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan peneliti, serta dapat memvalidasi teori yang digunakan dalam tulisannya. Dengan demikian, peneliti mencantumkan beberapa penelitian sebelumnya sebagai sumber referensi, menguraikan beberapa kajian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah beberapa kajian penelitian terdahulu yang digunakan peneliti :

**Table 1. Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti dan Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode Penelitian dan Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan dan Persamaan Penelitian</b>
1.	Wulandari et al., (2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	Kuantitatif, Hasil dari penelitian ini adalah kinerja karyawan chatime memiliki kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Anoa	Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Teknik analisis data dan objek yang di teliti</li><li>• Sampel penelitian Persamaan :</li></ul>

			Kota Kendari. Semakin baik kinerja karyawan maka kepuasan konsumen meningkat secara positif dan signifikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• menggunakan metode kuantitatif, dan teknik pengumpulan data.</li> </ul>
2.	Siahaan & Indriyani, (2023)	Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, hasil dari penelitian menunjukkan kinerja karyawan perusahaan Kanan Architect memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil pengujian statistik berpengaruh sebesar 75,1%	<p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek yang digunakan dalam penelitian</li> </ul> <p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode dan topik pembahasan</li> </ul>
3.	Tamba dkk., (2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Kiw Batam	Kuantitatif, Kinerja Karyawan Dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Kiw Batam	<p>Perbedaan :</p> <p>Metode pengumpulan data</p> <p>Persamaan :</p> <p>Analisis data</p>
4.	Ratnasari & Handari, (2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan	Kuantitatif, Dengan demikian dapat ditarik	<p>Perbedaan :</p> <p>Objek penelitian</p> <p>Persamaan :</p>

		Pelanggan Pada Cv. Kampoeng Rajoet Binong Bandung Jawa Barat	kesimpulan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan anggota pada koperasi Angkasa Pura Supadio Pontianak.tapi ada beberapa faktor lagi yang menjdi kepuasan anggota	Pengumpulan data dan teknik pengambilan sampling
5.	(Azzahra & Fristina, 2022)	Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen	Kuantitatif, Kinerja karyawan pada Kissfood Store dalam kategori baik berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kinerja karyawan memiliki koefisien regresi sebesar 0,197 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai thitung sebesar 2,318 dengan tingkat signifikansi 0,023 (< 0,05). Hal ini berarti	Perbedaan : Pengumpulan data dan Objek penelitian Persamaan : Metode kuantitatif



			<p>bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.</p>	
--	--	--	---	--

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Sumber Daya Manusia**

Untuk kepentingan karyawan secara pribadi dan perusahaan secara keseluruhan, manajemen sumber daya manusia (MSDM) strategik adalah metode perekrutan, penciptaan, penghargaan, dan pemeliharaan pekerja (Arraniri et al., 2021). Divisi manajemen sumber daya manusia strategik bekerja sama dengan departemen lain di perusahaan. Mereka bekerja sama untuk menemukan prioritas perusahaan dan membuat rencana yang sesuai dengan tujuan tersebut dan perusahaan secara keseluruhan. Akibatnya, departemen sumber daya manusia adalah tempat yang paling penting untuk mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. (Metris et al., 2024). Dalam hal penegakan peraturan atau kompensasi, manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai peserta dalam kinerja perusahaan. MSDM memanfaatkan kekuatan dan peluang dari departemen sumber daya manusia untuk membuat departemen lain lebih baik dan lebih berhasil. (Muryani et al., 2022). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengontrol sumber daya



manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. MSDM memiliki karakteristik berikut. (Iswanto, 2019) : Pertama, sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan subsistem dari sistem manajemen dan terdiri dari berbagai komponen SDM, seperti praktik. Kedua, karyawan dianggap sebagai sumber daya strategik karena mereka memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Ketiga, dari sudut pandang analitis, semua definisi di atas menunjukkan subsistem sebagai bagian dari sistem makro atau organisasi secara luas. Keempat, semua definisi di atas berfokus pada hubungan antara MSDM dan strategi manajemen. Para pendukung perspektif ini berpendapat bahwa strategi manajemen akan berbeda dari praktik MSDM yang ideal. Mereka menekankan betapa pentingnya untuk memadukan sistem MSDM dan strategi. Faktor kelima menekankan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi.

Mengenai pentingnya sumber daya manusia, menurut Nawawi, (2017) yaitu:

- a. Sumber daya manusia (SDM) adalah orang-orang (disebut juga sumber daya manusia, tenaga kerja, pekerja, dan karyawan) yang bekerja dalam suatu organisasi.
- b. Sumber daya manusia adalah potensi manusia yang mendorong suatu organisasi untuk bertahan. Sumber daya manusia adalah aset dan potensi yang berfungsi sebagai modal (intangible/non-finansial)



perusahaan dan dapat diubah menjadi potensi nyata, baik fisik maupun intangible, dalam mewujudkan kelangsungan hidup organisasi.

Menurut Sabrina, (2021) Selain aset-aset lain yang bersifat material atau non-nafas, seperti modal, gedung, mesin, peralatan kantor, inventaris, dan lain-lain, pegawai atau sumber daya manusia (SDM) adalah satu-satunya aset yang menghidupkan atau menghidupkan suatu perusahaan. sesuai dengan gagasan Susan, (2019) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang dilakukan oleh pimpinan untuk mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas serta jumlah pekerja, dengan tujuan agar mereka dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. Keunikan aset SDM ini mengharuskan pengelolaannya berbeda dengan aset lainnya karena memiliki pemikiran, perasaan, dan tindakan yang jika dikelola dengan baik dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan.

Saat ini, MSDM dianggap sebagai tanggung jawab profesional dari staf personalia. Akibatnya, fungsinya untuk memberikan nasihat profesional lebih ditekankan daripada fungsi lini, yang berkontribusi secara langsung pada kinerja organisasi departemen produksi dan pemasaran. Tentu saja, sistem MSDM yang lebih tua juga melihat kinerja keuangan, tingkat turnover, dan produktivitas serta hubungannya satu sama lain. Sebaliknya, sistem MSDM fokus pada

hubungannya dengan kinerja keuangan organisasi, yang merupakan tujuan akhir manajemen.

Adapun dalam penelitian Mumtaza Walad et al., (2022) untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya di dalam organisasi, penting untuk memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, seperti:

1. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di dalam suatu organisasi memiliki dampak besar terhadap cara individu maupun kelompok bekerja. Bentuk kepemimpinan yang diadopsi dapat memengaruhi pola kerja dan kolaborasi anggota organisasi.
2. Motivasi kerja melibatkan memberikan dorongan yang mempertimbangkan kebutuhan utama karyawan, termasuk kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.
3. Suasana di dalam perusahaan, yang dikenal sebagai lingkungan kerja organisasi, mencakup semua elemen di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi mereka dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

### **2.2.2 Usaha Mikro Kecil dan Menengah**

Industri rumahan merujuk pada usaha pembuatan barang yang berlokasi di rumah atau perusahaan kecil, dikatakan kecil karena fokus kegiatan ekonominya terpusat di rumah dan sering diidentifikasi sebagai industri rumah tangga yang termasuk dalam kategori usaha kecil yang dikelola oleh keluarga (Abbas, 2015). Pelaku utama dalam kegiatan ekonomi berbasis rumah ini adalah anggota keluarga yang berdomisili di

tempat tersebut atau beberapa orang dari sekitarnya untuk menjadi karyawan. Sejalan dengan (Hamdani, 2020) bahwa usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan suatu bentuk kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat berskala kecil yang memenuhi kriteria yang ditetapkan undang-undang, seperti keuntungan bersih, penjualan tahunan, dan kepemilikan.

Usaha kecil dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Perkembangan empat usaha ekonomi utama—usaha inti—yang menggerakkan pembangunan: agribisnis, manufaktur, sumber daya manusia, dan ekonomi kelautan.
- b. Pengembangan bidang prioritas melalui pendekatan wilayah atau daerah, khususnya dengan memilih wilayah atau kawasan untuk menerima program prioritas dan mengembangkan sektor dan potensi, yang dapat mempercepat pemulihan perekonomian.
- c. Meningkatkan upaya untuk mempromosikan pemberdayaan masyarakat.

Usaha kecil dan menengah adalah kegiatan perekonomian rakyat yang memenuhi kriteria sebagai berikut (Zulkarnain, 2006).

- a. Perusahaan dengan kekayaan bersih maksimal Rp 200 juta, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat perusahaan berada.
- b. Perusahaan dengan penjualan tahunan kurang dari 1 miliar rupiah.
- c. Suatu perusahaan tersendiri, bukan suatu perusahaan atau cabang, yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki, dikendalikan, atau berhubungan dengan suatu perusahaan menengah atau besar.

- 
- d. Bentuk organisasi ekonomi yang tidak berbadan hukum, termasuk organisasi ekonomi perseorangan dan koperasi.
  - e. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang dimaksud dengan usaha ekonomi produktif adalah usaha yang dilakukan secara mandiri oleh orang perseorangan atau badan ekonomi yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari suatu perusahaan yang dimiliki atau dikendalikan oleh perusahaan tersebut. mengacu pada perusahaan yang atau secara langsung atau tidak langsung merupakan bagian dari suatu medium atau perusahaan atau korporasi besar.
  - f. Sumber Daya Manusia

Mengenai pentingnya sumber daya manusia, menurut Nawawi, (2017) yaitu:

- 1) Sumber daya manusia (SDM) adalah orang-orang (disebut juga sumber daya manusia, tenaga kerja, pekerja, dan karyawan) yang bekerja dalam suatu organisasi.
- 2) Sumber daya manusia adalah potensi manusia yang mendorong suatu organisasi untuk bertahan. Sumber daya manusia adalah aset dan potensi yang berfungsi sebagai modal (intangible atau non-finansial) perusahaan dan dapat diubah menjadi potensi nyata, baik fisik maupun non-fisik, dalam mewujudkan kelangsungan hidup organisasi. Menurut Istijanto, (2010) Pegawai atau sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset yang bernafas atau menghidupi suatu perusahaan, di



samping aset-aset lain yang bersifat non-nafas atau material, seperti modal, gedung, mesin, peralatan kantor, inventaris, dan lain-lain. Sejalan dengan pendapat (Adamy, 2016) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang dilakukan oleh pimpinan untuk mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas serta jumlah pekerja, dengan tujuan agar mereka dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. Keunikan aset SDM ini mengharuskan pengelolaannya berbeda dengan aset lainnya karena memiliki pemikiran, perasaan, dan tindakan yang jika dikelola dengan baik dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan.

3) Adapun dalam penelitian (Wahyudi & Suryono, 2012) untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya di dalam organisasi, penting untuk memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, seperti:

4) Gaya kepemimpinan yang diterapkan di dalam suatu organisasi memiliki dampak besar terhadap cara individu maupun kelompok bekerja.

Bentuk kepemimpinan yang diadopsi dapat memengaruhi pola kerja dan kolaborasi anggota organisasi.

g. Motivasi kerja melibatkan memberikan dorongan yang mempertimbangkan kebutuhan utama karyawan, termasuk kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.



## 2.2.2 Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut penelitian Kristine et al., (2017) Kinerja merujuk pada output pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan standar kerja yang telah disepakati bersama. Menurut Mangkunegara dalam buku (Silaen dkk., 2021) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik, baik dari segi kualitas maupun jumlah, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Sejalan dengan Nursiti dkk., (2018) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan menjadi faktor utama dalam memastikan kepuasan pelanggan, karyawan merupakan jembatan utama bagi perusahaan untuk berinteraksi dengan para pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan evaluasi dari seberapa baik atau efektif seorang individu melaksanakan tugas-tugasnya di tempat kerja. Hal tersebut mencakup produktivitas, kualitas pekerjaan, kemampuan untuk bekerja sama dalam tim, dan pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

### 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut Banne et al., (2023) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dibagi menjadi beberapa kelompok variabel, yaitu:



1. Variabel individu: kemampuan dan keterampilan mental dan fisik  
Latar belakang: keluarga, status sosial, dan pengalaman Umur, etnis, dan jenis kelamin adalah elemen demografis.
2. Variabel organisatori: sumber daya, kepemimpinan, kompensasi, dan struktur.
3. Faktor psikologis: persepsi, sikap, kepribadian, pendidikan, dan keinginan.

Kinerja disebut juga prestasi kerja. Menurut (Siagian, 2019) Jika ada sistem penilaian prestasi kerja yang baik, itu akan membantu banyak hal, seperti:

1. Meningkatkan prestasi kerja,
2. Membantu dalam pengambilan keputusan tentang pembayaran kompensasi,
3. Untuk kepentingan mutasi karyawan,
4. Untuk menyusun program pendidikan dan pelatihan untuk mengatasi kelemahan dan potensi karyawan, dan
5. Membantu para pegawai menentukan rencana karier mereka dengan bantuan bagian kepegawaian.

### **3. Karakteristik Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara, (2013) di adaptasi dari (Anwar, 2019)

Salah satu ciri orang yang berprestasi tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tingkat tanggung jawab pribadi yang tinggi.



2. Berani mengambil risiko dan menanggung risiko yang dihadapi
3. Tentukan tujuan yang dapat dicapai.
4. Cari cara untuk melaksanakan rencana.
5. Menggunakan umpan balik yang baik (feed back) dalam seluruh kegiatan kerjanya

#### **4. Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut (Susanti, 2022) kinerja dapat diukur dan diketahui jika masing-masing individu atau sekelompok telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka pada individu atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui apabila tidak ada tolak ukur keberhasilan. Selain itu, penilaian kinerja dapat berfungsi untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, dan melihat kekuatan serta kelemahan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan (Setiobudi, 2017). Sejalan dengan (Utama et al., 2019) berpendapat bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Apabila hasil kerja yang diperoleh mencapai atau melebihi standar pekerjaan maka dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Oleh karena itu, manajemen dan individu yang bersangkutan dapat mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi yang dimiliki oleh setiap individu serta mengatasi kelemahan masing-masing melalui program pelatihan.



Dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah proses evaluasi yang sistematis terhadap kinerja seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau standart yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat membantu dalam perencanaan strategis dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Selain itu, kriteria penilaian kinerja juga dapat membantu mengidentifikasi area dimana karyawan dapat memperbaiki kinerjanya. Sehingga hal tersebut dapat memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Adapun unsur-unsur yang dinilai, yaitu sebagai berikut :

1. Kesetiaan adalah berkomitmen dan setia kepada perusahaan.
2. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka disebut prestasi kerja.
3. Kejujuran adalah melakukan pekerjaan dengan memenuhi perjanjian untuk diri sendiri dan orang lain.
4. Kedisiplinan adalah mematuhi aturan dan peraturan perusahaan.
5. Tanggung jawab adalah ketika seorang pekerja berkomitmen untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya, tepat pada waktunya, dan berani mengambil resiko atas keputusan atau tindakan yang diambilnya.

## **5. Indikator Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Ruth Silaen et al., 2021) Sejalan



dengan pendapat (Anwar, 2019) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya dan harus dicapai dalam jangka waktu atau periode tertentu. Ada tiga indikator kinerja menurut Bickle, et al. (2007) dalam jurnal (Wahidya & Sunanda, 2020), antara lain:

1. Kinerja tugas, yang mengacu pada kecepatan dan kualitas kinerja karyawan.
2. Kinerja adaptif, yang berarti bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan menangani kejadian tak terduga dalam aktivitas pekerjaan secara umum.
3. Kinerja kontekstual, yang mencakup kemampuan karyawan untuk memenuhi janji pekerjaan dan kemampuan mereka untuk bekerja sama dengan orang lain

### **2.2.3 Kepuasan Pelanggan**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Pentingnya kepuasan konsumen, baik dari segi praktis maupun teoritis, untuk keberlangsungan dan pertumbuhan berkelanjutan perusahaan tidak dapat terlalu ditekankan, tanpa adanya kepuasan pelanggan, perusahaan kemungkinan besar akan menghadapi berbagai masalah dan tantangan dalam mempertahankan bisnis mereka. Kepuasan pelanggan adalah konsep utama dalam pemasaran yang menilai sejauh mana produk atau layanan dari suatu merek dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.



Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja produk yang sebenarnya dengan harapan yang dimilikinya (Gunawan, 2018). Menurut Nursiti et al., (2018) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi dari pelanggan terhadap performa dan hasil dari produk atau layanan itu sendiri, apakah dapat memenuhi kebutuhan, harapan, serta tujuan yang diinginkan oleh pelanggan. Sejalan dengan pendapat Khairani dkk., (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor primer dalam kesuksesan bisnis karena dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya, evaluasi atau penilaian kepuasan pelanggan menentukan sejauh mana produk atau layanan tersebut memperoleh kinerja yang baik atau kurang baik.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ukuran dari sejauh mana harapan, kebutuhan, atau ekspektasi pelanggan terpenuhi oleh produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau industri. Oleh karena itu, strategi untuk memuaskan pelanggan harus dimulai dengan pemahaman yang mendalam dan akurat terhadap harapan mereka.

Menurut Y. Indrasari, (2019) kepuasan pelanggan dapat diukur oleh beberapa faktor, antara lain:

- 
- Hak Cipta Milik Unipdu Jombang**
- a) Kualitas yang dilihat Produk dinilai berdasarkan tiga komponen utama: kepuasan umum terhadap produk, keandalan produk, dan sejauh mana produk memenuhi kebutuhan pelanggan.
  - b) Harapan pelanggan: Keinginan pelanggan termasuk pengalaman mereka saat menggunakan produk dan dampak dari media promosi, seperti iklan, promosi penjualan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut.
  - c) Nilai yang dilihat Komponen ini berkaitan dengan bagaimana pelanggan melihat harga produk dibandingkan dengan kualitas yang ditawarkan.

Faktor yang menyebabkan konsumen meninggalkan suatu perusahaan dan beralih ke perusahaan lain (Ajukan et al., 2020)

- a). Pelayanan yang tidak memuaskan;
- b). Produk yang tidak baik;
- c). Ingkar janji (tidak tepat waktu);
- d). Biaya yang relatif mahal.

Kepuasan pelanggan juga memiliki beberapa manfaat, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam penelitian (S Julianto, 2020) pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok diantaranya:

- 1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah.



## 2) Manfaat ekonomik retensi pelanggan

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan uaya terus menerus enarik atau memprospek pelanggan baru.

## 3) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Kepuasan pelanggan dapat menciptakan upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama dapat menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.

## 4) Daya persuasif *word of mouth*

Dalam rangka industri pemdapatan atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel dibandingkan individual.

## 5) Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini karena faktor kepercayaan yang telah terbentuk.

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan yang membawa berbagai manfaat bagi perusahaan, sangat penting untuk terus mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi konsep ini dalam berbagai konteks industri. Hal ini disebabkan karena kebutuhan dan harapan pelanggan cenderung berubah seiring waktu, terutama dengan pesatnya kemajuan teknologi yang diterapkan dalam produk dan layanan yang ditawarkan oleh berbagai bisnis saat ini.



## 2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau industri. Beberapa indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari, (2019) sebagai berikut :

1. Kesesuaian harapan : sejauh mana produk, layanan, atau pengalaman memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna.
2. Tingkat loyalitas pelanggan : sejauh mana pelanggan setia dan cenderung menggunakan produk atau layanan lagi di masa mendatang;
3. Kesediaan merekomendasikan produk : sejauh mana seseorang bersedia merekomendasikan produk atau layanan tertentu kepada orang lain.

### 2.2.4 Hubungan Antara Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan sangat erat dan saling memengaruhi. Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi respon pembeli. Karyawan yang terlatih dan berkomitmen mampu memberikan layanan berkualitas tinggi, yang langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Kecepatan respon, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, interaksi yang ramah dan profesional memainkan

peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Ketika karyawan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan ramah maka pelanggan akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan merusak citra perusahaan. Sejalan dengan pendapat Sinaga & Sulistyowati, (2018) bahwa karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan bagi pelanggan. Oleh karena itu, organisasi perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan.

Menurut Ume et al., (2022) salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit tetapi jika hal tersebut kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan. Mengingat kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan merupakan langkah awal dalam keberhasilan perusahaan di masa



mendatang, perusahaan harus secara konsisten memprioritaskan standar pelayanan yang tinggi dan menginvestasikan dalam pelatihan karyawan (Kaihatu, 2008). Dengan demikian, untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan memenuhi harapan mereka, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga membangun reputasi yang kuat di pasar semakin kompetitif. Fokus pada pelayanan yang baik akan membantu perusahaan menciptakan keunggulan kompetitif dan mencapai keberhasilan jangka panjang.

Kualitas pelayanan di Home Industri Sepatu Ndalem sampai saat ini tidak mengalai banyak masalah, hanya saja ada beberapa kritik dari beberapa pelanggan yang masih kurang puas terhadap pelayanan di Home Industri Sepatu Ndalem. Dengan demikian, perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan karena kinerja karyawan di Home Industri Sepatu Ndalem sudah cukup baik.

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan resseler melalui proses pesanan dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu bisnis. Karyawan yang berkinerja tinggi dalam menangani pesanan dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses pesanan. Hal tersebut dapat berdampak positif pada kepuasan resseler karena pesanan mereka diproses dengan cepat dan akurat.

