

**PENGARUH STANDART SERVIS DAN STANDART GROOMING KARYAWAN PT.
MATAHARI DEPARTMENT STORE Q-MALL BANJARBARU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

Wulandari¹, Hairul², Syahrani³

¹Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19310421

²Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125096201

³Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125097401

E-mail : xapkawulan001@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh standart servis karyawan PT.matahari Department Store Q-Mall Banjarbaru terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh standart grooming karyawan PT.Matahari Department Store Q-Mall Banjarbaru terhadap kepuasan pelanggan, (3) pengaruh standart servis dan standart grooming karyawan PT.Matahari Department Store Q-Mall Banjarbaru terhadap kepuasan pelanggan, Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.Matahari Department Store Q-Mall Banjarbaru. Dimana sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner sedangkan data sekunder diperoleh dari observasi dan penelitian pustaka. Data yang telah di dapat dianalisis melalui analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis dengan melakukan uji koefisien determinasi (R^2), Uji F, Uji t dengan bantuan IMB SPSS Statistic. Hasil penelitian menunjukkan : (1) uji T_{hitung} Standart Servis (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara T_{hitung} 2.594 > 1.677 dan nilai signifikansi 0.013 < 0.05, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Standart Servis (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) uji T_{hitung} Standart grooming (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara T_{hitung} 10.221 > 1.677 dan nilai signifikansi <0.001 < 0.05, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Standart Grooming (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) uji F nilai F_{hitung} pada penelitian ini sebesar F_{hitung} 53.832 > F_{tabel} 3.195 dan probabilitas <0.001 < 0.05, yaitu secara bersama-sama Standart Servis (X1) dan Standart Grooming (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci : Standart Servis, Standart Grooming, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad K. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta (studi kasus pada SPA Club Arena Yogyakarta). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Atmaja,Jaka. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pada Bank Bjb. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 52.
- Ayu Prihandarini (interview). 2023. “RBT (Ramah Bantu Tuntas)”. Banjarbaru.
- Bangga H. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal di Pekanbaru. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan bisnis. Universitas Islam Riau: Pekanbaru.
- Dea Salma A. 2022 . Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Bandara (studi kasus di Bakso Bandara). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari: Banjarmasin.
- Dewi A. 2022. Analisis Sistem Rekrutmen dan Seleksi Karyawan Pada PT Bank Pekreditan Rakyat (BPR) Gawi Sabumi Mandarsari Banjarbaru. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari: Banjarmasin.
- Erza Rizky A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada vespabox Kota Malang). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri (UIN): Malang.
- Firatmadi,Agung. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 86-87.
- Imron,Imron. (2019) . Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meuble Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Istiqamah. 2022 . Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus PT Banuang karya bersama). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari: Banjarmasin.
- Khadijah Siti. 2019. Analisis Standart Pelayanan terhadap Konsumen pada PT.Matahari Departmen Store Q-Mall Banjarbaru. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari: Banjarmasin.
- Lili Yulianti Ai. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 285-286
- Meldiana, Mona Rizki & Rahadi, Dedi Rianto. (2020). Peran Customer Servis dalam Mendukung Kompetensi Pegawai pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3), 1573-1574.

- Octavia,Ria. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Rafika Zahra R & Rina Nofha. 2018. Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti terhadap Keputusan Pembelian Produk Onlien Shop Mayaoutfit di Kota Bandung. *Jurnal Lontar*, 6(1), 43-57.
- Rita Dwi S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Riau yang pernah melakukan pembelian online melalui E-Commerce Shopee). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan bisnis. Universitas Islam Riau: Pekanbaru.
- Rohaeni Heni, Salimah Hikmah Asri, dan Rahmayani Rani. 2018. Be Good Attitud Dalam Berpenampilan Pada UMKM “Mang Piat” Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 142-148.
- Sondakh,Conny. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 19-32.
- Sumirah Diah. 2019. Pengaruh Grooming pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(1), 2087-3077.
- UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973