

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN MELALUI KINERJA KOPERASI KARYAWAN

Oleh

Francisca Margaretta

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas karyawan adalah motivasi kerja masing-masing karyawan yang mampu meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Semakin baik produktivitas kinerja karyawan, mempengaruhi kepuasan konsumen pada Koperasi Karyawan PT.Gula Putih Mataram. Penelitian ini membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan terbukti adanya. penelitian ini menggunakan analisis jalur, uji T dan uji F. Hasil dalam penelitian ini didapat F_{hitung} sebesar 78,994 dengan F_{tabel} sebesar 3,924 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kadar determinasi sebesar 0,664 atau 66,4%, dengan demikian kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan sebesar 66,4% sisanya 33,6% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Karyawan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kinerja, Kepuasan konsumen.