

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI DAN KINERJA PETUGAS SPBU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada SPBU 44.591.29 Ds. Bakalan Kec. Dukuhseti Kab. Pati)

AHAMAD ZAINURI

31001300172

Kegiatan bisnis saat ini semakin berkembang dengan perekonomian yang semakin kompetitif. Salah satunya adalah pelaku bisnis di bidang jasa pengisian bahan bakar (SPBU) yang berupaya memenuhi keinginan dan kebutuhan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Keberhasilan pelaku bisnis pengisian bahan bakar khususnya di SPBU 44.591.29 sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh gaya komunikasi dan kinerja petugas SPBU 44.591.29 terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya komunikasi dan kinerja petugas SPBU 44.591.29 terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang berasal dari kecamatan Dukuhseti. Objek penelitian ini adalah individu yaitu pelanggan SPBU 44.591.29 desa Bakalan dengan teknik sampling *accidental sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 21 dan teknik pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi petugas SPBU tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Gaya komunikasi yang seperti apapun ternyata kepuasan pelanggan tetap tinggi walaupun dari hasil temuan di lapangan responden mengatakan bahwa mereka tidak menyukai apabila petugas SPBU menggunakan intonasi yang tinggi, dan bahasa yang kasar. Hasil pengujian hipotesis ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar -0,935 dengan taraf signifikansi 0,353. Adapun kinerja Petugas SPBU 44.591.29 ternyata memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal itu ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis Kinerja Petugas SPBU 44.591.29 yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,828 dengan taraf signifikansi 0,000. Peneliti menyarankan agar pihak SPBU 44.591.29 desa Bakalan lebih memperhatikan kinerja petugas, khususnya bagian operator pengisian bahan bakar untuk memaksimalkan kinerja dalam pelayanan terhadap pelanggan agar kepuasan pelanggan lebih meningkat dan tidak berpindah ke SPBU yang lain.

Kata kunci : gaya komunikasi, kinerja petugas dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

INFLUENCE OF COMMUNICATION STYLE AND PERFORMANCE OF FARMERS ON CUSTOMER SATISFACTION

(A Studyon Gas Station 44.591.29 of Bakalan, Dukuhseti, Pati)

AHMAD ZAIINURI

31001300172

Business activities are now growing with an increasingly competitive economy. One of them is a businessman in the field of refueling services (SPBU) that seeks to meet the desire and need to meet customer satisfaction. The success of refueling business, especially in gas stations 44,591.29 is influenced by the performance of officers. Therefore the formulation of the problem in this research is whether there is influence of communication style and performance of gas station 44,591.29 to customer satisfaction.

The purpose of this study to determine how the influence of communication styles and performance of gas stations 44,591.29 to customer satisfaction. This research uses the theory customer satisfaction. Data collection was done by spreading the questionnaire to 100 respondents from Dukuhseti sub-district. The object of this study is the individual that is the customer gas station 44:591.29 Bakalan with sampling accidental sampling technique. Data analysis in this study using the help of SPSS 21 application and data testing techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test and multiple regression analysis.

The results of this study indicate that the communication force of SPBU officers has no positive effect on customer satisfaction. Any communication style that turns out customer satisfaction remains high although from the findings on the field respondents say that they do not like if the SPBU officers use high intonation, and rough language. The results of this hypothesis testing is indicated by the value of t arithmetic equal to -0.935 with a significance level of 0.353. The performance of 44,591.29 Gas Station Officers turned out to have a positive influence on Customer Satisfaction. It is shown by the result of hypothesis test of Performance of SPBU Officer 44,591.29 which shows t value equal to 10,828 with significance level 0,000. Researchers suggested that the gas station 44,591.29 Bakalan more attention to the performance of officers, especially the fuel refueling section to maximize performance in service to customers to increase customer satisfaction and not move to other gas stations.

Keywords: communication style, officer performance and customer satisfaction