

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KRUCIL RMA

Aurora Amrita Sari^{1*}, Forijati², Hery Purnomo³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojojoto, Kota Kediri, Jawa Timur

aurorasari7@gmail.com*

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

Abstract

At Krucil Rumah Main Anak, an early childhood education facility, this study examines the effects of interpersonal communication, employee performance, and service quality on customer satisfaction. A Likert-scale survey was given to parents as part of a quantitative approach. Multiple linear regression, hypothesis testing, assumption testing, and coefficient of determination computation were used to examine the gathered data. The results showed that customer satisfaction is strongly influenced by service quality, employee performance, and interpersonal communication, both separately and in tandem. These three factors account for 71.7% of the variation in customer satisfaction, with other factors influencing the remaining 28.3%, according to an R Square value of 0.717. Thus, enhancing communication, employee performance, and service is crucial to raising total customer satisfaction.

Keywords: *Quality Of Service, Employee Performance, Interpersonal Communication, Customer, Satisfaction*

Abstrak

Studi ini meneliti bagaimana kepuasan pelanggan di Krucil Rumah Main Anak, sebuah fasilitas pendidikan anak usia dini, dipengaruhi oleh kualitas layanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal. Data dikumpulkan secara kuantitatif menggunakan survei skala Likert yang diberikan kepada orang tua. Koefisien determinasi, regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan pengujian asumsi semuanya termasuk dalam studi ini. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi, kinerja pegawai, dan kualitas layanan semuanya berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat individu dan kelompok. Dengan nilai R Square sebesar 0,717, ketiga variabel tersebut mencakup 71,7% variasi kepuasan, dengan faktor-faktor lain memengaruhi sisanya sebesar 28,3%. Temuan ini menyoroti betapa pentingnya meningkatkan komunikasi, kinerja, dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Pelanggan, Kepuasan*

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi telah mencapai tingkat yang semakin maju serta banyak diterapkan pada berbagai sektor, termasuk pendidikan. Menurut *World Economic Forum* sekitar 85% perusahaan di seluruh dunia telah mengadopsi teknologi seperti internet, sistem otomatisasi, dan aplikasi berbasis digital yang memungkinkan layanan lebih cepat, akurat, dan personal [1]. Namun, meskipun teknologi telah diadopsi secara luas, tantangan dalam kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal tetap muncul, yang dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan [2]. Penerapan teknologi tanpa diimbangi pengelolaan sumber daya manusia yang optimal berisiko menciptakan kesenjangan dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Ketika konsumen membandingkan ekspektasi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan hasil yang sebenarnya mereka peroleh, mereka mungkin mengalami sensasi baik atau negatif yang dikenal sebagai kepuasan pelanggan [2,3]. Produk, harga, pemasaran, lokasi, layanan staf, fasilitas, dan budaya perusahaan adalah tujuh ukuran utama kepuasan konsumen, menurut Tjiptono [4]. Kepuasan pelanggan sering kali menjadi indikator kunci yang mencerminkan keberhasilan sebuah institusi dalam memenuhi kebutuhan dan juga harapan konsumennya. Dalam banyak kasus, pelanggan yang puas akan cenderung menjadi loyal, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan [6].

Dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan waktu, rasa simpati, dan faktor kualitas lainnya, layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan [5]. Kapasitas untuk memenuhi tuntutan klien melalui bukti nyata, ketepatan waktu, kepercayaan, dan empati dikenal sebagai kualitas layanan [6].

Keputusan konsumen dipengaruhi oleh layanan berkualitas tinggi, yang juga menumbuhkan ikatan yang kuat antara klien dan penyedia layanan [7].

Kinerja pegawai adalah pencapaian individu dalam melaksanakan tugasnya, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas [8,9]. Faktor kinerja pegawai dipengaruhi oleh mutu kerja, volume pekerjaan, ketepatan jadwal, efisiensi, dan dedikasi [10]. Pengelolaan yang baik menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi [11].

Membangun hubungan yang sukses memerlukan komunikasi interpersonal, yang merupakan jenis komunikasi dialogis antara orang-orang. Keterbukaan, empati, dukungan, kebahagiaan, dan kesetaraan adalah tanda-tanda komunikasi yang baik [12]. Hubungan langsung, timbal balik, dan mendalam didukung oleh komunikasi ini [13].

Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan dalam sektor jasa, termasuk layanan pendidikan anak usia dini. Institusi pendidikan anak seperti Krucil Rumah Main Anak menghadapi tantangan kompleks dalam menjaga kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal yang efektif demi menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal. Fenomena yang muncul di antaranya adalah kesulitan dalam penjadwalan observasi kelas, ketidakcocokan antara orang tua dan mentor, serta kurangnya komunikasi efektif harian mengenai perkembangan anak. Ketiga masalah ini berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi lembaga secara keseluruhan.

Penelitian yang berfokus pada interaksi antara komunikasi interpersonal, kinerja karyawan, dan karakteristik kualitas layanan dalam lingkungan pendidikan anak usia dini ini merupakan penelitian baru mengingat fenomena tersebut. Penelitian ini berupaya menyajikan gambaran yang menyeluruh tentang hubungan antara ketiga komponen tersebut, berbeda dengan penelitian lain yang hanya berfokus pada satu atau dua variabel dalam berbagai industri. Seperti penelitian sebelumnya tentang hubungan antara mutu layanan dan tingkat kepuasan pelanggan menurut Hati Murni Pasti Berkat Waruwu, Nov Elhan Gea, dan Ratna Natalia Mendrofa, serta penelitian oleh Desy Fauziah, Sisca Septiani, dan Erika Mega Fristina, kedua penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa kualitas layanan secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan pelanggan [14,15]. Selanjutnya, penelitian tentang hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Anita Ratnasari, Widwi Handari, dan Fatimah Azzahra, Erika Mega Fristina menemukan bahwa kinerja karyawan memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan [16,17]. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komunikasi interpersonal, menurut penelitian yang dilakukan oleh Agustinus Yanuar Budhi Heriyanto, Mutiara Ranti, Ahmad Rojikun, Fery Hernaningsih, dan Firmansyah, Fery Wongso [13,18].

Penelitian ini menggabungkan karakteristik kualitas layanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal, yang membedakannya dari penelitian lain yang sering berfokus pada satu variabel dan cenderung berkonsentrasi pada bidang bisnis umum seperti telekomunikasi, mode, dan gastronomi. Dengan berfokus pada orang tua sebagai konsumen layanan, studi ini juga mencakup konteks pendidikan anak usia dini, yang menawarkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang unsur-unsur yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri pendidikan.

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh dari kualitas layanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan secara individual dan bersama-sama. Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan saran yang berguna dan relevan kepada manajemen Krucil Rumah Anak Utama dan fasilitas pendidikan anak usia dini lainnya dengan mengidentifikasi elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, yang dipilih karena kemampuannya untuk mengukur dan menganalisis variabel secara objektif menggunakan data numerik. Hipotesis kemudian diuji dengan analisis statistik data. Di Krucil Rumah Main Anak, kuesioner dengan skala Likert diberikan kepada orang tua atau wali pengguna layanan untuk mengumpulkan data. Dengan menggunakan beberapa teknik seperti, teknik regresi linier berganda dan juga program SPSS, data numerik akan dievaluasi untuk memastikan sejauh mana setiap variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian asosiatif kausal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih. Dampak dari satu variabel terhadap variabel lain diuji melalui penelitian asosiatif kausal. Kepuasan pelanggan merupakan variabel dependen, sedangkan faktor independen yang diteliti adalah kualitas layanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal. Metode ini

digunakan untuk memberikan penelitian yang terarah dan menghasilkan temuan yang dapat diandalkan tentang hubungan antara variabel.

Proses penelitian diawali dengan penentuan populasi, yaitu seluruh orang tua atau wali pengguna layanan di Krucil Rumah Main Anak yang berjumlah 67 orang. Dari populasi tersebut, dipilih 40 responden sebagai sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini memastikan bahwa sampel yang dipilih memiliki relevansi langsung dengan penelitian, seperti telah menggunakan layanan Krucil Rumah Main Anak selama lebih dari dua bulan dan orang tua atau wali yang memiliki pengetahuan tentang keseharian anak.

Setelah pemilihan sampel, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Skala Likert dan juga dimaksudkan untuk mengukur indikator setiap dimensi. Setelah pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan alat studi dapat mengukur variabel dengan andal dan tepat. Lima kategori respons pada skala Likert yang digunakan dalam studi ini adalah "Sangat Setuju", "Setuju", "Netral", "Tidak Setuju", dan juga "Sangat Tidak Setuju". Lima poin diberikan untuk "Sangat Setuju" di setiap area, sementara satu poin diberikan untuk "Sangat Tidak Setuju." Metode ini memungkinkan untuk dapat mengukur kesan responden secara kuantitatif dan sistematis.

Peneliti menguji validitas dan reliabilitas uji coba sebelum menganalisis hasilnya. Dengan menggunakan sampel 20 responden, validitas instrumen diperiksa dengan membandingkan nilai korelasi dalam setiap item dengan nilai r tabel sebesar 0,444 pada tingkat signifikansi 5%. Setiap item dalam variabel yang mengukur kepuasan pelanggan, kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan kualitas layanan memiliki nilai r hitung lebih tinggi dari 0,444, membuktikan bahwa semuanya valid. Di antara semuanya, variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai korelasi terendah (0,490) dan variabel kualitas layanan memiliki nilai korelasi terbesar (0,941). Temuan ini menunjukkan bahwa setiap item dalam alat studi secara akurat menangkap ide yang dinilai. Untuk menilai konsistensi instrumen internal, dilakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung nilai dalam Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha untuk kinerja staf adalah 0,957, dan juga nilai kualitas layanan adalah 0,963. Variabel kepuasan pelanggan dan komunikasi interpersonal memiliki nilai masing-masing 0,930 dan juga 0,951. Semua alat studi ini dinilai reliabel dan konsisten dalam menilai variabel yang ditetapkan karena nilai Cronbach's Alpha-nya lebih tinggi dari 0,6.

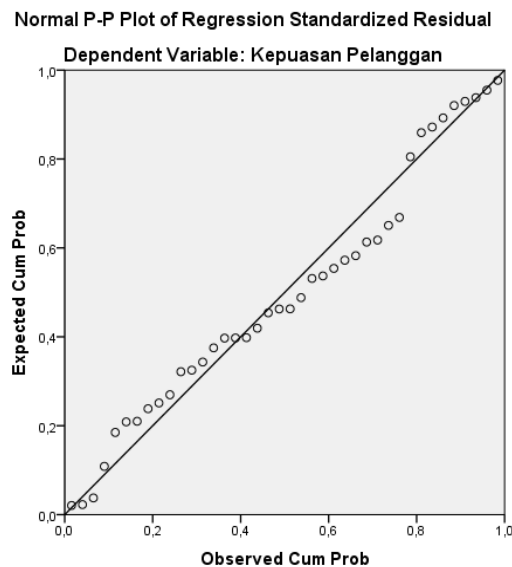
Perangkat lunak SPSS dengan sejumlah uji statistik digunakan untuk memproses data. Pada langkah pertama, asumsi diuji menggunakan uji normalitas untuk melihat distribusi data, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada korelasi yang tinggi antara variabel independen, uji heteroskedastisitas untuk memeriksa konsistensi varians residual, dan uji linearitas untuk memastikan ada hubungan linier antara variabel independen dan dependen. Regresi linier berganda digunakan untuk menilai efek parsial dan simultan untuk setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Efek parsial dari setiap variabel dievaluasi menggunakan uji-t, dan efek simultan diperiksa menggunakan uji-F sebagai bagian dari proses pengujian hipotesis. Tingkat di mana variabel independen menjelaskan varians dalam variabel dependen juga ditentukan dengan menghitung koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi

Uji Normalitas

Dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk pengujian normalitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena angka ini lebih tinggi dari 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Plot probabilitas, yang menampilkan distribusi data yang konsisten dengan asumsi kenormalan, juga menggambarkan hal ini, dengan titik-titik data yang tersebar di sekitar garis diagonal.



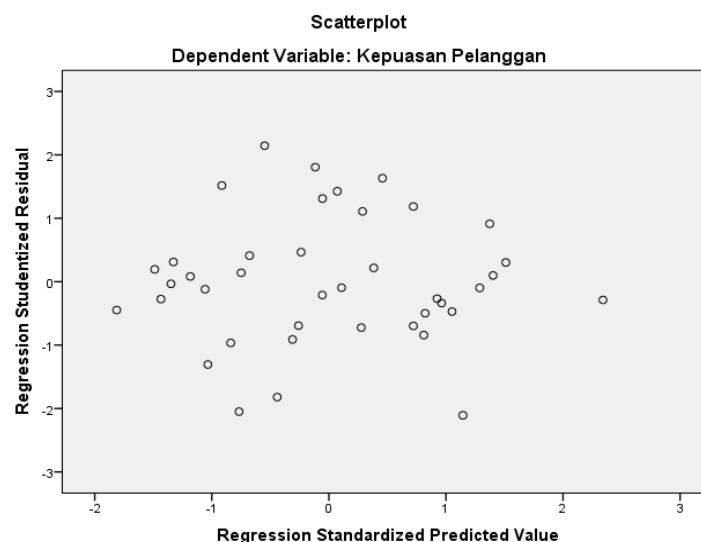
Sumber: *Output SPSS*, 2025

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas *Probability Plots*

Uji Multikolinearitas

Analisis multikolinearitas ini menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas pada semua variabel independennya. Nilai toleransi yang sebesar 0,992 dan VIF yang sebesar 1,008 dikaitkan dengan variabel kualitas layanan. Nilai toleransi pada variabel kinerja karyawan sebesar 0,976 dan VIF sebesar 1,025. Sementara itu, nilai VIF untuk variabel komunikasi interpersonal sebesar 1,033 dan juga nilai toleransinya sebesar 0,968. Semua nilai tersebut memenuhi persyaratan, yaitu VIF yang kurang dari 10 dan toleransi lebih dari 0,1.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Output SPSS versi 23*, 2025

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Berdasarkan Gambar 2. Ketika residual ditampilkan dalam bentuk scatterplot, uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada pola yang terlihat. Tidak ada bukti heteroskedastisitas karena varians konsistensi residual dan nilai signifikansi untuk variabel kualitas layanan (0,525), kinerja karyawan (0,938), dan juga komunikasi interpersonal (0,424) semuanya lebih besar dari 0,05, menurut distribusi acak titik-titik di sekitar sumbu horizontal.

Uji Linearitas

Terdapat korelasi substansial antara variabel independen dan dependen, menurut uji linearitas. Hubungan tersebut dapat dianggap linear karena signifikansi deviasi linearitas pada variabel kualitas layanan adalah 0,365, yang lebih tinggi dari 0,05. Kinerja karyawan juga memenuhi persyaratan linearitas dengan signifikansi deviasi dari linearitas sebesar 0,747. Juga terdapat hubungan linear antara variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan, seperti yang terlihat dari penyimpangan signifikan variabel tersebut dari linearitas sebesar 0,816.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis regresi linier berganda ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan juga komunikasi interpersonal secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,471, 0,340, dan 0,365.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9,391 + 0,471X_1 + 0,340X_2 + 0,365X_3 + e$$

α = "Yang menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 9,391 mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan (Y) saat variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), dan komunikasi interpersonal (X3) bernilai nol."

β_1 = "Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dengan koefisien 0,471, artinya setiap peningkatan satu satuan pada X1 meningkatkan Y sebesar 0,471 atau 47,1%."

β_2 = "Kinerja karyawan (X2) juga berpengaruh positif dengan koefisien 0,340, sehingga kenaikan satu satuan pada X2 meningkatkan Y sebesar 0,340 atau 34,0%."

β_3 = "Komunikasi interpersonal (X3) memberikan pengaruh positif dengan koefisien 0,365, menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada X3 meningkatkan Y sebesar 0,365 atau 36,5%."

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan)

Tabel 1. Hasil Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan)

Uji Statistik	Variabel	Nilai Statistik	Signifikansi
Uji t	Kualitas Pelayanan	6,961	0,000
	Kinerja Pegawai	5,453	0,000
	Komunikasi Interpersonal	5,051	0,000
Uji F	Model Regresi	30,449	0,000

Sumber: Output SPSS, 2025

Masing-masing dari variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, berdasarkan dari hasil pengujian: kinerja pegawai (x2) mempunyai nilai t hitung sebesar 5,453 yang lebih besar dari t tabel = 2,028 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), komunikasi interpersonal (x3) mempunyai nilai t hitung sebesar 5,051 yang lebih besar dari t tabel = 2,028 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), dan kualitas pelayanan (x1) mempunyai nilai t hitung sebesar 6,961 lebih besar dari t tabel = 2,028 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Sementara itu, telah dibuktikan bahwa faktor-faktor bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikat. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05), hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 30,449 yang lebih besar dari F tabel = 3,25.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847 ^a	,717	,694	2,769

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan dari Tabel 2. Model regresi memiliki R^2 sebesar 71,7%, menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan sebesar 71,7% dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal. Sisanya, yang sebesar 28,3%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Pembahasan

Ketiga variabel memiliki pengaruh yang positif dan cukup besar terhadap kepuasan konsumen, menurut hasil pengujian dari penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap penjelasan variasi dalam kepuasan konsumen. Berikut ini akan memberikan penjelasan yang lebih menyeluruh tentang pengaruh masing-masing variabel:

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Telah ditetapkan bahwa kualitas layanan secara langsung dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, menurut hasil pengujian hipotesis. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,961 > 1,687$, dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$. Gagasan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat oleh keduanya.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Waruwu & Gea (2022) yang menemukan hubungan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan di UD. Wery Bakery Miga, Kota Gunungsitoli, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Selain itu, penelitian Fuziah & Septiani (2022) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, faktor kualitas layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Gandasari Cijantung, Purwakarta [14],[15].

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, mayoritas pelanggan Krucil Rumah Main Anak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keramahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan layanan telah memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, apabila Krucil Rumah Main Anak terus meningkatkan kualitas pelayanannya, maka hal ini dapat semakin memperkuat kepuasan pelanggan.

Kinerja Pegawai Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Melalui pengujian hipotesis telah dibuktikan bahwa kinerja pegawai secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi di bawah 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $5,453 > 1,687$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja staf memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan di Kissfood Store dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kinerja karyawan secara keseluruhan, menurut penelitian Azzahra (2022) yang didukung oleh hasil penelitian ini. Selain itu, penelitian Kampoeng Radjoet Binong oleh Ratnasari & Handari (2021) menemukan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan di CV. Berdasarkan gambar tersebut, kinerja staf memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepuasan pelanggan [17], [16].

Temuan di lapangan mengungkapkan bahwa mayoritas pelanggan Krucil Rumah Main Anak merasa puas dengan kinerja karyawan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa jika Krucil Rumah Main Anak terus meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, baik dalam aspek pelayanan, etika, ketelitian, maupun aspek lainnya, tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian, Kita dapat menarik kesimpulan bahwa pelanggan merasa lebih puas apabila mereka menerima kinerja yang lebih baik.

Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan pengujian hipotesis tentang hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah di Toko Harapan Baru Pekanbaru dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komunikasi interpersonal, berdasarkan penelitian Firmansyah & Wongso (2023) yang didukung oleh hasil penelitian ini. Selain itu, penelitian Heriyanto (2021) menunjukkan bahwa di Kantor Cabang Bank BRI Gatot Soebroto, hubungan interpersonal yang baik memberikan kontribusi yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah [18], [13].

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, mayoritas responden menunjukkan bahwa pelanggan Krucil Rumah Main Anak merasa puas dengan komunikasi interpersonal yang diberikan oleh Krucil Rumah Main anak. Hal ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam berinteraksi, memberikan perhatian, dan merespons kebutuhan pelanggan secara efektif sangat dihargai oleh pelanggan. Jika Krucil Rumah Main Anak terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, maka hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Menurut temuan studi tersebut, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan komunikasi interpersonal. Kualitas layanan meningkatkan kepuasan sebesar 47,1%, kinerja pegawai sebesar 34%, dan komunikasi interpersonal sebesar 36,5%. Jika secara bersama-sama, ketiga faktor ini memiliki 71,7% varians dalam kepuasan pelanggan.

Secara teoritis, hasil ini mendukung konsep bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh layanan, kinerja, dan komunikasi, serta menyoroti pentingnya hubungan interpersonal dalam sektor jasa. Secara praktis, manajemen Krucil Rumah Main Anak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelatihan pegawai, evaluasi layanan, dan penguatan komunikasi interpersonal.

Saran untuk pengelola adalah memperbaiki layanan dengan pelatihan rutin, penghargaan untuk kinerja baik, dan survei berkala. Peneliti selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak responden, menambahkan variabel seperti harga layanan, dan menggunakan analisis statistik lanjutan untuk hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Forum WE. The Global Risks Report 2020. Davos: 2020.
- [2] Purnomo H. Manajemen Logistik Dan Rantai Pasokan. vol. 1. 1st ed. Bandung: Media Sains Indonesia; 2025.
- [3] Kotler, P., & Keller KL. Intisari Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2021.
- [4] Gunawan N, Subagyo S, Purnomo H. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Kediri. Simp. Manaj. dan Bisnis II, vol. 2, Kediri: Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri; 2023, p. 733–43.
- [5] Tjiptono F. Pemasaran Jasa Edisi Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2019.
- [6] Subagyo, Purnomo H. Manajemen UMKM. Bandung: Media Sains Indonesia; 2022.
- [7] Indrasari M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo Press; 2019.
- [8] Tjiptono Fandy GC. Service, Quality dan Satisfaction. 5th ed. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2020.
- [9] Lestari RP, Subagyo S, Purnomo H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Barokah Laundry. Simp. Manaj. dan Bisnis II, vol. 2, Kediri: Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri; 2023, p. 935–45.
- [10] Sulistyowati RP, Sugiono S, Purnomo H. Pengaruh Etos, Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Disperindag Kabupaten Nganjuk. Simp. Manaj. dan Bisnis, vol. 2, Kediri: Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri; 2023, p. 867–76.
- [11] Yuliana, R. N.; Forijati, R.; Raharjo IB. Pengaruh Dari Self Efficacy , Training , Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT Indonesia Wijaya Sejahtera. Simp Nas Manaj Dan Bisnis 2024;3:827–35.
- [12] Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., & Putra S. Kinerja Karyawan. 2021.
- [13] Adjid, A. A.; Forijati, F.; Raharjo IB. Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. Semin Nas Manajemen, Ekon Dan Akunt 2024;9:501–12.
- [14] DeVito JA. The Interpersonal Communication Book. 16th ed. Pearson Education; 2022.
- [15] Budhi Heriyanto AY, Ranti M, Rojikun A, Hernaningsih F. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah Bank BRI kantor cabang Jakarta Gatot Subroto). J Ekon 2021;14:258–77.
- [16] HMPB Waruwu, NE Gea RM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis Dan Akunt 2022;10:1542–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.44014>.
- [17] Desy Fauziah, Sisca Septiani. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta. J Publ Ilmu Manaj 2022;1:44–55. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.441>.
- [18] Ratnasari Anita HW. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. J Ilm MEA 2021;5:1271–85.
- [19] Azzahra, F. . & EMF. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. J Ilm Multidisiplin 2022;1(4):227–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.55904/nautical.v1i4.157>.

- [20] Firmansyah F, Wongso F. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Putra Harapan Pekanbaru. *Jotika J Manag Entrep* 2023;2:100–9. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i2.72>.