

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN BERAS PB.KURNIA KABUPATEN
CIANJUR**

Oleh

Nida Khoirun Nisa

195020029

ABSTRAK

Di latar belakang oleh seberapa besar pengaruh kinerja karyawan yang belum baik menjadi salah satu permasalahan dalam dampak dari kepuasan konsumen pada perusahaan beras PB. Kurnia Kabupaten Cianjur yang telah dilaluinya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (i) apakah kinerja karyawan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen. (ii) apakah kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. (iii) berapa besar kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan instrument angket atau melalui kuesioner dengan menggunakan regresi linier sederhana. Adapun hasil penelitian sebagai berikut: hasil uji regresi linier sederhana diperoleh $Y = 2.104 + 0,304 X$, dimana dapat dilihat bahwa nilai koefisiensi regresi sebesar 0,304 yang artinya apabila kinerja karyawan meningkat 1 poin, maka menimbulkan kecenderungan peningkatan kepuasan konsumen. Besar presentase pengaruh variabel X (kinerja karyawan) terhadap Y (kepuasan konsumen) juga bahwa koefisien determinasi (*R Square*) adalah 69,8% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kinerja karyawan berkontribusi besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen, Perusahaan Beras

**THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE CUSTOMER
SATISFACTION WITH RICE COMPANIES PB. KURNIA CIANJUR
DISTRICT**

By,

Nida Khoirun Nisa

195020029

ABSTRACT

The background is that the influence of poor employee performance is one of the problems in the impact of consumer satisfaction at the PB rice company. Kurnia Cianjur Regency, where this research has been conducted, aims to find out: (i) whether employee performance has a partial effect on consumer satisfaction. (ii) does employee performance have a simultaneous effect on customer satisfaction. (iii) how much influence employee performance has on customer satisfaction. The research method used in this research is a quantitative approach using a survey method. Data collection techniques use questionnaire instruments or through questionnaires using simple linear regression. The research results are as follows: the results of a simple linear regression test obtained $Y = 2,104 + 0.304$ The large percentage influence of variable

Keywords : Employee Performance, Consumer Satisfaction, Rice Company

**PANGARUH KINERJA PAGAWÉ KAPUASAN KONSUMEN JEUNG
PAUSAHAAN BEAS PB KURNIA KABUPATEN CIANJUR**

Ku,

Nida Khoirun Nisa

195020029

RENGKESAN

Anu jadi kasang tukang nyaéta pangaruh goréng kinerja pagawé mangrupa salasahiji masalah dina dampak kapuasan konsumen di pausahaan béas PB. Kurnia Kabupaten Cianjur, dimana ieu panalungtikan dilaksanakeun, miboga tujuan pikeun mikanyaho: (i) naha kinerja pagawé miboga pangaruh parsial kana kasugemaan konsumen. (ii) naha kinerja pagawé boga pangaruh simultaneous on kapuasan customer. (iii) sabaraha pangaruh kinerja pagawé boga on kapuasan customer. Méthode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta méthode kuantitatif ngagunakeun méthode survéy. Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun instrumén angkét atawa ngaliwatan angkét ngagunakeun régrési liniér basajan. Hasil panalungtikan saperti ieu di handap: hasil uji régrési liniér basajan meunangkeun $Y = 2,104 + 0,304$ Pangaruh persentase badag variabel

Kata Kunci : Kinerja Pagawé, Kapuasan Konsumén, Pausahaan Béas