

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kalenan *Cafe and Resto* Sawahan Nganjuk

Dimas Ega Ramadhani

dimasegaramadhani@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing: 1. Dr. Nur Laely, MM

2. Dr. Ria Lestari Pangastuti SE, MM

Pada saat ini, cafe tidak lagi sekadar tempat konsumsi, melainkan telah menjadi bagian dari gaya hidup dan ruang sosial masyarakat. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap cafe. Sebagian besar penelitian yang ada lebih fokus pada kualitas layanan sebagai faktor utama, tanpa mempertimbangkan kompetensi dan kinerja karyawan yang juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen. Selain itu, banyak penelitian yang dilakukan di kota besar, sementara studi mengenai usaha kuliner lokal, khususnya di daerah kabupaten, masih sangat sedikit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan eksplanatori. Dengan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Dengan jumlah responden sebesar 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan memiliki koefisien regresi Layanan 0,322. Kompetensi Karyawan memiliki koefisien regresi 0,023. Kinerja Karyawan memiliki koefisien regresi dengan nilai 0,206. Secara simultan nilai koefisien $p < 0,05$. nilai R^2 sebesar 0,557 artinya model regresi ini mampu menjelaskan 55,7% dalam Kepuasan Konsumen. Hasil temuan ini memberikan kontribusi untuk terus memperhatikan serta terus melakukan peningkatan dalam Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan berkala untuk karyawan yang fokus pada standar pelayanan yang optimal, keterampilan berkomunikasi yang baik, dan kemampuan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat dan ramah. Dengan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan konsumen dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen, *Cafe*

ABSTRACT

The Effect Of Service Quality, Employee Competence, And Employee Performance On Customer Satisfaction at Kalenan Cafe and Resto Sawahan Nganjuk

Dimas Ega Ramadhani

dimasegaramadhani@gmail.com

Program Study Management

Faculty of Economics & Business, Kadiri University

Advisor: 1. Dr. Nur Laely, MM

2. Dr. Ria Lestari Pangastuti SE,.MM

Nowadays, cafes are no longer just places for consumption, but have become part of the lifestyle and social space of society. This condition has led to increasing consumer demands for the quality of service provided by each cafe. Most existing studies focus more on service quality as the main factor, without considering employee competence and performance, which also have an important role in influencing service quality and consumer experience. In addition, many studies have been conducted in large cities, while studies on local culinary businesses, especially in districts, are still very limited. This research is a quantitative study using an explanatory approach. The sampling technique in this study used non-probability sampling with a purposive sampling method. With a number of respondents of 50 people. The results of the study show that Quality, Employee Competence, and Employee Performance simultaneously have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Service Quality has a Service regression coefficient of 0.322. Employee Competence has a regression coefficient of 0.023. Employee Performance has a regression coefficient of 0.206. Simultaneously, the coefficient value of $p < 0.05$. The R^2 value of 0.557 indicates that this regression model can explain 55.7% of customer satisfaction. These findings contribute to continued attention and continuous improvement in the quality of service provided to customers. This can be achieved through regular employee training focused on optimal service standards, good communication skills, and the ability to resolve customer complaints quickly and courteously. This is expected to encourage increased customer satisfaction and strengthen customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Employee Competence, Employee Performance, Customer Satisfaction, cafe