

## **ANALISIS PERAN EKSTRA KARYAWAN DAN PENGHARGAAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. SARANA MARINE FIBERGLASS MANADO**

*ANALYSIS OF THE EXTRA PERFORMANCE OF EMPLOYEES AND SERVICE APPRECIATIVE TO THE CUSTOMER SATISFACTION AT CV. SARANA MARINE FIBERGLASS MANADO*

**Mareyke Kolonio<sup>1</sup>, S. L. Mandey<sup>2</sup>, O. S. Nelwan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado 95115, Indonesia

Email: <sup>1</sup>mareykekolonio@ymail.com. <sup>2</sup>slmandey@gmail.com. <sup>3</sup>olivianelwan@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian berlokasi di CV. Sarana Marina Fiberglass Manado, periode penelitian empat bulan dari bulan Mei-Agustus 2015. 100 pelanggan CV. Sarana Marina Fiberglass Manado telah disurvei sebagai responden/sampel penelitian. Peran ekstra karyawan merupakan perilaku kerja karyawan yang bekerja tidak hanya pada tugasnya, tapi juga bekerja melebihi tugasnya, dan tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi berdasarkan sistem penghargaan atau sistem penggajian formal. Penghargaan pelayanan adalah penghargaan yang diterima karyawan atas performa mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F. Secara simultan peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.*

*Kata Kunci : peran ekstra karyawan, penghargaan pelayanan, kepuasan pelanggan*

### **ABSTRACT**

*The study aims to determine the influence of employee extra performance and service appreciative simultaneously to the customer satisfaction at CV. Means Marine Fiberglass Manado. This is associative research. The study was conducted in CV. Sarana Marine Fiberglass Manado on May to August 2015. 100 customers from the total customers in 2014 of CV. Sarana Marine Fiberglass Manado have surveyed as samples. Employees extra performance is the employee who works not only on his job, but also working beyond his duty, and do not receive compensation based on the working contract systems or formal payroll system. Service appreciative is the award received by employees for their performance in providing services to the customers. Customer satisfaction is the result of the buyer's perceived performance of companies that meet their expectations. The result show employees extra performance and service appreciative have significant influences to the customer satisfaction as well as in partially.*

*Keywords: extra role of employees, the award of service, customer satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Perilaku peran ekstra karyawan pada CV. Sarana Marine Fiberglass dengan keleluasaan melakukan sesuatu hal, seperti memberikan bantuan kepada pelanggan baru, membantu para pekerja lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan, dan tidak membicarakan hal-hal yang tidak penting saat istirahat. Peran ekstra karyawan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado dapat dilihat pada sikap sopan santun, menunjukkan pengetahuan yang akurat tentang kebijakan dan produk layanan yang ditawarkan, menyapa pelanggan dengan nama dengan salam maupun berkata ‘terima kasih’ kepada pelanggan, perilaku ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, persepsi kualitas layanan dan loyalitas mereka. Penyampaian layanan terjadi dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan (pertemuan layanan). Selama pertemuan layanan, pelanggan memperkirakan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan, dan membandingkan kualitas layanan dirasakan mereka dengan yang diperkirakan mereka.

Penelitian ini dipilih dalam rangka untuk memahami kepuasan pelanggan yang dilihat dari peran ekstra karyawan serta penghargaan pelayanan. Hal ini penting karena kepuasan pelanggan biasanya dilihat dari segi-segi lainnya dan jarang dilihat dari sisi karyawan itu sendiri. Untuk itu penelitian ini diambil, selain itu untuk meningkatkan kinerja manajemen pemasaran serta sumber daya manusia dari perusahaan atau objek penelitian yang diteliti.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh peran ekstra karyawan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
2. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
3. Untuk pengaruh peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.

### Landasan Teori

#### Peran Ekstra Karyawan

Lee *et al.*, (2006) mengungkapkan bahwa peran layanan pelanggan ditentukan oleh perilaku peran ekstra untuk mendefinisikan perilaku prososial. Perilaku peran ekstra (*organizational citizenship behavior*) sering juga disebut *prosocial behavior*, namun dari berbagai istilah tersebut memiliki suatu pengertian yang sama, yaitu suatu perilaku kerja karyawan yang bekerja tidak hanya pada tugasnya (*in-role*), tapi juga bekerja melebihi tugasnya (*beyond the job*), dan tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi berdasarkan sistem penghargaan atau sistem penggajian formal

Ahmed (2000), menjelaskan keterlibatan karyawan dalam pelayanan, yang dalam hal ini mereka responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Bukan hanya interaksi pembeli dan penjual saja yang berpengaruh pada pembelian dan keputusan pembelian ulang, tapi yang lebih krusial, bahwa interaksi pembeli-penjual memberikan peluang pemasaran bagi organisasi. Untuk mendapatkan keunggulan dalam memanfaatkan peluang ini perlu adanya orientasi pada pelanggan dan karyawan yang bisa menjual (*sales-minded personnel*).

#### Penghargaan Pelayanan

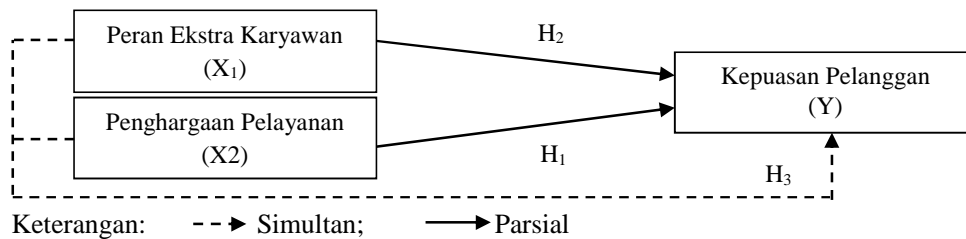
Menurut Leap and Crino (2003) *Compensation can be direct where money is placed into the hands of the employee, or indirect, where the employee receive compensation in nonmonetary forms or has little discretion as how the compensation will be spent* (Kompensasi dapat diberikan

secara langsung dalam bentuk uang kepada karyawan, atau tidak langsung, dimana karyawan menerima kompensasi/imbalan tidak dalam bentuk uang atau sedikit perbedaan bagaimana kompensasi tersebut digunakan). Penghargaan/imbalan adalah balas jasa yang dibayarkan kepada pekerja harian dengan berpedoman atas perjanjian yang disepakati membayarnya (Hasibuan, 2001). Layanan yang berorientasi pada perilaku penyedia layanan dipengaruhi jelas oleh, spesifik program penghargaan/imbalan. Bermanfaat dan mengakui pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan (dan juga terkait dengan kepuasan pelanggan dan keinginan pelayanan (Schneider dan Bowen, 1993). Pentingnya ganjaran pahala yang strategi dalam memainkan peran penting dalam meningkatkan kompetisi dan menang di pasar. Sebuah sistem lanjutan imbalan dapat menjadi sumber potensial untuk mendapatkan kompetisi di pasar, dan tetap mempertahankan keunggulan layanan serta meningkatkan produktivitas dan mengurangi ketidakhadiran.

**Kepuasan Pelanggan**

Fandy Tjiptono (2003) Mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakainya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna jual beli dimana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila, hasil tidak memenuhi harapan. Selanjutnya Kotler (2002) Mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Tunggal (2001) Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja suatu produk memenuhi harapan pembeli bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan maka pembeli tidak puas, bila sesuai atau memenuhi harapannya, pembeli akan merasa terpuaskan.

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Kerangka Hipotesis Penelitian**  
*Sumber: Data Hasil Olahan, 2015*

**Hipotesis Penelitian**

1. Diduga peran ekstra karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
2. Diduga penghargaan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
3. Diduga peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan mengumpulkan sejumlah data primer. Metode survei (Cooper dan Emory, 2007) adalah metode komunikasi yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber primer dengan mengajukan pertanyaan pada orang-orang dan merekam jawabannya untuk dianalisis. Penelitian ini merupakan penelitian pemasaran yaitu aplikasi dari metode ilmiah dalam pencarian kebenaran tentang fenomena pemasaran (Zikmund dan Babin, 2011).

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Penelitian ini dimulai pada Bulan Mei hingga Agustus 2015.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi secara universal didefinisikan sebagai keseluruhan obyek yang akan diteliti (Boedijoewono, 2001). Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2013). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan pada CV. Sarana Marine Fiberglass di tahun 2014 sebanyak 453 konsumen.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013). Riduwan (2010) ukuran atau besarnya sampel minimal berjumlah 100 atau lebih. Sedangkan menurut Sekaran (2006) memberikan *rule of thumb* yaitu besarnya sampel harus lebih dari 30 dan kurang dari 500 dianggap sudah mencukupi untuk penelitian. Namun dalam penelitian ini untuk memperoleh sampel digunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

$$\frac{453}{1 + 453(10\%)^2} = 93,56 \Rightarrow \text{dibulatkan menjadi 100 responden.}$$

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa sampel atau responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

## Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa metode yaitu: Metode Penelitian Lapangan (*field research method*) yaitu pengumpulan data dengan mengadakan penelitian observasi, kuesioner, dan wawancara.

## Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Peran ekstra karyawan (X1) adalah perilaku kerja karyawan yang bekerja tidak hanya pada tugasnya (*in-role*), tapi juga bekerja melebihi tugasnya (*beyond the job*), dan tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi berdasarkan sistem penghargaan atau sistem penggajian formal (Lee *et al.*, 2006).

Indikator peran ekstra karyawan terdiri dari :

1. Santun dalam melayani
2. Suka membantu kerja karyawan lain
3. Melakukan pekerjaan tanpa paksaan
4. Melakukan pekerjaan sebaik mungkin

Penghargaan pelayanan (X2) adalah penghargaan yang diterima karyawan atas performa mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Leap dan Crino, 2003)

Indikator penghargaan pelayanan terdiri dari :

1. Penghargaan berupa imbalan sesuai dengan jam kerja
2. Penghargaan berupa imbalan sesuai dengan tingkat keberhasilan perusahaan
3. Adanya penghargaan tidak langsung
4. Fasilitas yang diberikan

Kepuasan pelanggan (Y) adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Nitisemito, 2001)

Indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Tetap menjadi langganan
2. Rekomendasi
3. Pelanggan loyal
4. Merasa diuntungkan

## Metode Analisa Data

### Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Tujuannya adalah untuk memperkirakan perubahan respon pada variabel terikat terhadap beberapa variabel bebas (Hair *et al.*, 1995, dalam Yamin dan Kurniawan, 2009). Analisis regresi linear berganda diuji menggunakan program IBM SPSS versi 22. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + 1X_1 + 2X_2 + t$$

Keterangan:

- |                |   |                            |
|----------------|---|----------------------------|
| b0             | = | Konstanta                  |
| 1              | = | Koefisien regresi untuk x1 |
| 2              | = | Koefisien regresi untuk x2 |
| t              | = | Standar error              |
| Y              | = | Kepuasan Pelanggan         |
| X <sub>1</sub> | = | Peran ekstra karyawan      |
| X <sub>2</sub> | = | Penghargaan Pelayanan      |

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Tabel 1. Uji Regresi Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,572	1,416		4,641	,000		
X1	,426	,012	,372	2,208	,030	,860	1,163
X2	,713	,089	,621	7,988	,000	,860	1,163

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Hasil Olahan, 2015

Berdasarkan Tabel 1 dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresi bentuk *Standardized Coefficients* diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,572 + 0,426X_1 + 0,713X_2$$

Keterangan:

- X1 = Peran ekstra karyawan
- X2 = Penghargaan pelayanan
- Y = Kepuasan konsumen

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 6,572 artinya jika variabel independen yang terdiri dari Peran ekstra karyawan X<sub>1</sub>, dan Penghargaan pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 skala, Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 6,572 satuan.
2. Koefisien regresi Peran ekstra karyawan sebesar 0,426 artinya, apabila Peran ekstra karyawan meningkat sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,426.
3. Koefisien regresi Penghargaan Pelayanan sebesar 0,713 artinya, apabila Penghargaan Pelayanan meningkat sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,713.

#### Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Pada Tabel 2 berikut merupakan Tabel Model Summary untuk menguji koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Tabel 2. Tabel Model Summary

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,704 <sup>a</sup>	,496	,485	1,76856	1,490

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Hasil Olahan, 2015

Pengaruh antara peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan dapat dilihat melalui koefisien korelasi terutama digunakan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen di CV. Sarana Marine Fibreglass Manado. Hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0,704 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan pada konsumen di CV. Sarana Marine Fibreglass Manado, mempunyai pengaruh yang positif dan kuat sebesar 0,704 atau 70,4%.

Hasil Koefisien Determinasi/atau R *square* ( $r^2$ ) adalah 0,496 yang menunjukkan bahwa 49,6% kepuasan konsumen pada konsumen di CV. Sarana Marine Fibreglass Manado, dipengaruhi oleh peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan sementara sisanya sebesar 0,504 atau 50,4% (1,00-0,496 atau 100%-49,6%) dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Uji Hipotesis**

**Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

Pengujian hipotesis secara bersama-sama dilakukan dengan menggunakan Uji F. Uji F dilakukan untuk menguji hubungan signifikansi antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,994	2	148,997	47,637	,000 <sup>b</sup>
	Residual	303,396	97	3,128		
	Total	601,390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Hasil Olahan, 2015

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama variabel peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen CV. Sarana Marine Fibreglass Manado, dengan melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pengaruh secara bersama menggunakan angka F. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikan hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} (sig) \geq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak

Jika  $F_{hitung} (sig) < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima

Hasil pengujian model regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai F hitung = 47,637 dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05. Hasil tersebut didapat bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan arah koefisien positif, dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa pengaruh variabel peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan terhadap kepuasan konsumen diterima atau terbukti.

**Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Untuk melihat besarnya pengaruh secara parsial antara peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan, dapat dilihat pada Tabel Uji t pada Tabel 4.

**Tabel 4. Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,572	1,416		4,641	,000
	X1	,426	,012	,372	2,208	,030
	X2	,713	,089	,621	7,988	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Hasil Olahan, 2015

Uji t dilakukan untuk melihat ada/tidaknya pengaruh variabel peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan kriteria uji hipotesis yaitu:

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima sehingga  $H_a$  ditolak.

$t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh :

Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk hubungan antar variabel yaitu antara variabel peran ekstra karyawan terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel peran ekstra karyawan, T hitung 2,208 > T tabel 1,660 ( $\alpha=0,05$ ;  $n=100$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak, dan menerima  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh peran ekstra karyawan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini berarti bahwa hipotesis 2 yang menyatakan peran ekstra karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima atau terbukti.

Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk hubungan antar variabel yaitu antara variabel penghargaan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel penghargaan pelayanan, T hitung 7,988 > T tabel 1,660 ( $\alpha=0,05$ ;  $n=100$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak, dan menerima  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh penghargaan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini berarti bahwa hipotesis 3 yang menyatakan penghargaan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima atau terbukti.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Peran Ekstra Karyawan, Dan Penghargaan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan Uji Statistik dapat dijelaskan bahwa peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di CV Sarana Marine Fiberglass Manado dengan nilai koefisien yang signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dijelaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan, meskipun dalam model ini juga mengindikasikan adanya pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang dikembangkan yaitu pengaruh antara peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah cocok (fit) karena hasilnya positif dan signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel yaitu peran ekstra karyawan (X1) dan penghargaan pelayanan (X2) dapat dijadikan variabel independen dari kepuasan konsumen secara bersama-sama terkait dengan variabel kepuasan konsumen tersebut khususnya pada perusahaan CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.

### **Pengaruh Peran Ekstra Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan Uji Statistik dapat dijelaskan bahwa peran ekstra karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien yang signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dijelaskan bahwa peran ekstra karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Konsumen dapat merasakan kepuasan pada waktu mendapatkan pelayanan melalui peran ekstra karyawan. Sesuai teori dari Ahmed (2000), menjelaskan keterlibatan karyawan dalam pelayanan, yang dalam hal ini mereka responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Bukan hanya interaksi pembeli dan penjual saja yang berpengaruh pada pembelian dan keputusan pembelian ulang, tapi yang lebih krusial, bahwa interaksi pembeli-penjual memberikan peluang pemasaran bagi organisasi. Untuk mendapatkan keunggulan dalam memanfaatkan peluang ini perlu adanya orientasi pada pelanggan dan karyawan yang bisa menjual (*sales-minded personnel*). Dan sesuai hasil analisis peran ekstra kariawan berpengaruh



terhadap kepuasan konsumen. Berarti kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang kuat dengan peran ekstra karyawan yang memberikan pelayanan kepada setiap konsumen yang berkunjung atau yang datang untuk membeli di CV. Sarana Marine Fiberglass.

### **Pengaruh Penghargaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan Uji Statistik dapat dijelaskan bahwa penghargaan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien yang signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dijelaskan bahwa penghargaan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penghargaan yang diterima karyawan atas performa mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan akan semakin meningkatkan performa mereka dalam melayani konsumen yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Sesuai hasil analisis maka penghargaan yang diterima oleh karyawan dalam melayani konsumen berpengaruh pada kepuasan konsumen. Penghargaan yang diterima konsumen berdampak pada karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang berakibat pada peningkatan kepuasan konsumen.

## **4. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Secara Simultan Peran Ekstra Karyawan ( $X_1$ ) dan Penghargaan Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian ini dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan di perusahaan CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
2. Secara Parsial Peran Ekstra Karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Hasil ini juga menunjukkan bahwa peran ekstra karyawan merupakan variabel kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.
3. Secara Parsial Penghargaan Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado. Dalam penelitian ini penghargaan pelayanan merupakan variabel yang paling kuat atau variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Sarana Marine Fiberglass Manado.

### **Saran**

Mengingat Peran Ekstra Karyawan ( $X_1$ ) dan Penghargaan Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado memiliki pengaruh dan hubungan erat serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kepuasan Pelanggan, maka pihak CV. Sarana Marine Fiberglass Manado sebaiknya lebih memperhatikan Peran Ekstra Karyawan dan Penghargaan Pelayanan untuk memperoleh pertumbuhan baik dari segi profit, market share ataupun berbagai tujuan perusahaan lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### ***Paper dalam jurnal***

- [1] Schneider dan Bowen, (1993). Why managers should care about fairness: the effects of aggregate justice perceptions on organizational outcomes. *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, no. 3, pp. 432-443.

**Buku**

- [2] Ahmed (2000), *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Edisi Kelima (Terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [3] Boedijoewono, N. 2001. Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan, Jilid 1. AMP YKPN, Yogyakarta.
- [4] Cooper, D. R, dan Emory, C. W. 2007. Metodologi Riset Bisnis. Jilid I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [5] Leap and Crino (2003) *Empowering people: pemberdayaan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Penerbit Kansius.
- [6] Hasibuan Melayu (2001) *Organisasi dan Motivasi* PT Bumi Aksara. Jakarta.
- [7] Kotler Philip and Armstrong Gary (2004). *Principles Of Marketing*. Edisi 9 Prentice Hall Inc. New Jersey.
- [8] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [9] Tjiptono, Fandi. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andy, Yogyakarta
- [10] Zikmund, W. G., dan Babin, B. J. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran (Exploring Marketing Research)* (Edisi 10 ed.). Salemba Empat, Jakarta.