

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan isu sentral bagi perusahaan di Indonesia. Kompetisi bisnis yang semakin keras, baik dalam lingkup local maupun regional dan global, mengharuskan perusahaan untuk selalu berada di depan yang lain. Hal itu hanya mungkin diraih dengan dukungan sumber daya manusia berkompotensi tinggi sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan berujung pada kinerja perusahaan yang baik pula.

Bagi PT. Fajar Mas Murni sebagai *trading company*, salah satu faktor keberhasilan perusahaan adalah tingginya tingkat kompetensi dan kinerja yang dimiliki oleh para tenaga pemasaran sebagai ujung tombak perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi dan kinerja tenaga pemasaran terhadap kepuasan pelanggan PT. Fajar Mas Murni.

Analisis penelitian dengan regresi linier berganda, dengan menggunakan variabel bebas kompetensi, variabel moderator kinerja dan variabel terikat kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini seluruh tenaga pemasaran yang berjumlah 36 orang dan 100 pelanggan yang paling sering menggunakan jasa dan produk PT. Fajar Mas Murni.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempengaruhi kinerja tenaga pemasaran (signifikansinya 0.004) dan yang paling mempengaruhi kinerja tenaga pemasaran adalah motivasi dan inisiatif (signifikansinya 0.003). Kinerja tenaga pemasaran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi 0.000. Pengaruh seluruh variabel kinerja tenaga pemasaran terhadap kepuasan pelanggan adalah 78.2 %.

Saran dari hasil penelitian kompetensi tenaga pemasaran harus dipertahankan namun perlu ditingkatkan motivasi dan inisiatif para tenaga pemasaran. Kinerja tenaga pemasaran ditingkatkan terutama untuk jadwal pengiriman produk, hubungan dan koordinasi perusahaan dengan prinsipal diperbaiki. Kompetensi tenaga pemasaran yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi, dan akan berujung pada tingginya tingkat kepuasan para pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction was a central issue for all company in Indonesia. Business competition which is more hard time in time, even in local or regional and global scope, make company has to lead in front of the other company. It's only can be achieve with fully support from high competency human resources which is resulted a high performance employee and good performance company.

For PT. Fajar Mas Murni as a trading company, one of company success factor is having high level of competency and performance that salesman have. This study goal is to analyze how much influence of salesman competency and performance to PT. Fajar Mas Murni customer satisfaction.

This study was an observational study, in which the data were obtained by means of questionnaire. Data were analyzed using multiple regressions, SPSS program. Which is used competency as dependent variable, performance as moderator variable and customer satisfaction as dependent variable. Samples for competency and performance were all salesman in PT. Fajar Mas Murni, comprising 36 individuals. And for customer satisfaction was top 100 customers which is usually used product and services of PT. Fajar Mas Murni.

Results showed that the variable of competence influenced performance of salesman (significance 0.004) and the most influenced performance of salesman was motivation and initiative (significance 0.003). Salesman performance has significance influenced of customer satisfaction with significance 0.000. The variable of salesman performance has influenced customer satisfaction 78.2%.

As the resulted from this study the salesman competency like motivation and initiative has to increased. For salesman performance variable, the delivery time schedhule has to improved, relationship and coordination with the principal must be fixed. High salesman competency will result a high performance and finally will meet high customer satisfaction.