

PENGARUH SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET CABANG FRESH PERUM HKSJN BANJARMASIN

Muhammad Taufik Nurhidayat¹, Syahrani², Amalia Wahyuni³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin^{1,2,3}

Email: mtaufiktaufik09@gmail.com¹, mmsyahrani@gmail.com², amaliawahyuni150678@gmail.com³

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 7 Bulan : Juli Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>This study aims to evaluate and verify both the partial and simultaneous contributions of employee attitudes and behavior toward customer satisfaction levels at the Indomaret Fresh Branch, Perum HKSJN Banjarmasin. A descriptive and associative quantitative research methodology was employed for this investigation. Data collection was executed utilizing Likert-scale questionnaires distributed to a sample of 109 customers selected through an accidental sampling technique. The gathered primary data were statistically processed via classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test and F-test) using the SPSS version 23 program. The partial analysis results indicate that the employee attitude variable exerts a positive and significant influence on customer satisfaction, as evidenced by a t-value of 6.449 with a significance level of 0.000. Similarly, the employee behavior variable demonstrates a separate positive and significant effect, yielding a t-value of 2.862 and a significance level of 0.005. Simultaneously, the F-test generated a significance value of 0.000, confirming that both employee attitudes and behavior concurrently possess a significant impact on customer satisfaction. The Adjusted R Square value recorded was 0.544, signifying that 54.4% of the variance in customer satisfaction can be clarified by these two independent variables.</i> Keywords: Employee Attitude, Employee Behavior, Customer Satisfaction, Modern Retail.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan kontribusi parsial maupun simultan dari sikap dan perilaku karyawan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Indomaret Cabang Fresh Perum HKSJN Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif asosiatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert yang disebarluaskan kepada sampel sebanyak 109 responden pelanggan dengan teknik accidental sampling. Seluruh data primer yang terkumpul diolah secara statistik melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis (uji t dan uji F) menggunakan program SPSS versi 23. Hasil temuan secara parsial menunjukkan bahwa variabel sikap karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan oleh nilai t (hitung) sebesar 6,449 dan signifikansi 0,000. Demikian pula dengan variabel perilaku karyawan yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara mandiri dengan nilai t (hitung) sebesar 2,862 serta nilai signifikansi 0,005. Secara bersama-sama (simultan), pengujian F menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang mengonfirmasi bahwa sikap dan perilaku karyawan secara serempak berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,544, mengindikasikan bahwa variasi kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh kedua variabel

independen tersebut sebesar 54,4%, sedangkan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini.

Kata Kunci: Sikap Karyawan, Perilaku Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Ritel Modern.

A. PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis ritel modern, pelayanan prima menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Di lapangan, sering ditemukan berbagai peristiwa yang menunjukkan adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan minimarket, khususnya di Indomaret. Beberapa pelanggan mengeluhkan sikap karyawan yang kurang ramah, kurang responsif dalam membantu, atau bahkan menunjukkan perilaku yang tidak profesional saat melayani konsumen. Tidak jarang pula ditemukan kasus di mana karyawan kurang sigap dalam menangani komplain, sehingga pelanggan merasa tidak dihargai dan akhirnya memilih untuk berbelanja di tempat lain. Kondisi-kondisi khusus ini menjadi gambaran nyata bahwa sikap dan perilaku karyawan sangat berpengaruh terhadap pengalaman berbelanja pelanggan.

Fenomena-fenomena khusus tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan erat antara sikap dan perilaku karyawan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sikap karyawan yang positif, seperti keramahan, kesopanan, dan kejujuran, serta perilaku yang profesional dalam melayani pelanggan, menjadi faktor penting yang menentukan apakah pelanggan merasa puas atau tidak. Sebaliknya, sikap negatif dan perilaku yang tidak profesional dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, bahkan menyebabkan pelanggan berpindah ke pesaing. Kondisi faktual di lapangan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli (Pramudyo, 2010), yang menemukan bahwa sikap dan perilaku karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor ritel.

Penelitian ini akan berfokus pada 3 hal yaitu apakah sikap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret, apakah perilaku karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret, dan Apakah terdapat pengaruh simultan antara sikap karyawan dan perilaku karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret.

Sikap Karyawan (X1)

Menurut Robbins dan Judge (2017), sikap merupakan pernyataan evaluatif terhadap objek, orang, atau peristiwa yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Dalam konteks perusahaan ritel seperti Indomaret, sikap karyawan dapat dilihat dari bagaimana mereka bersikap ramah, sopan, dan menghargai pelanggan. Indikator sikap

karyawan meliputi: (1) Keramahan terhadap pelanggan, (2) Kesopanan dalam berkomunikasi, (3) Kesiediaan membantu pelanggan, dan (4) Sikap positif dalam bekerja.

Perilaku Karyawan (X2)

Perilaku karyawan merupakan tindakan nyata yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja (Gibson, 2012). Beberapa indikator perilaku karyawan meliputi: (1) Kecepatan dalam melayani pelanggan, (2) Ketepatan dalam memberikan informasi, (3) Kedisiplinan dalam bekerja, dan (4) Tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Indikator kepuasan pelanggan meliputi kesesuaian harapan, minat untuk melakukan pembelian ulang, dan kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain (Tjiptono, 2019).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indomaret Cabang Fresh Perum HKSN Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan total sampel sebanyak 109 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan error tolerance 10%.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Teknik analisis data mencakup uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis parsial (uji t) dan simultan (uji F) menggunakan program SPSS versi 23.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=109)

No	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	49	45.0%
2	Perempuan	60	55.0%
3	Usia < 20 Tahun	15	13.8%
4	Usia 20-30 Tahun	80	73.4%
5	Usia 31-40 Tahun	8	7.3%
6	Usia > 40 Tahun	6	5.5%
7	Pelajar/Mahasiswa	51	46.8%
8	Pegawai	16	14.7%
9	Wiraswasta	13	11.9%
10	Ibu Rumah Tangga	12	11.0%
11	Lainnya	17	15.6%

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas residual menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.077. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.05, maka model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Sikap (X1) dan Perilaku (X2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0.566 dan VIF sebesar 1.767 ($VIF < 10$), sehingga disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)

Variabel	Koefisien Beta	t-hitung	Signifikansi
Konstanta	-	4.215	0.001
Sikap Karyawan (X1)	0.512	6.449	0.000
Perilaku Karyawan (X2)	0.284	2.862	0.005

Berdasarkan Tabel 2, secara parsial Sikap Karyawan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($p=0.000 < 0.05$). Begitu pula dengan Perilaku Karyawan (X2) yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial ($p=0.005 < 0.05$). Pengujian secara simultan (Uji F) menghasilkan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05), yang menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square diperoleh sebesar 0.544, mengindikasikan kontribusi sebesar 54.4% terhadap variabel kepuasan pelanggan.

D. KESIMPULAN

Sikap dan perilaku karyawan di Indomaret Cabang Fresh Perum HKSN Banjarmasin secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sinergi antara kesantunan internal (sikap) dan profesionalisme tindakan operasional (perilaku) merupakan kunci utama dalam memaksimalkan kenyamanan berbelanja pelanggan. Manajemen disarankan untuk terus melakukan pelatihan pelayanan prima secara berkala guna mempertahankan standar kualitas ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2015. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fatimah, F., Suroso, I., & Irawan, B. (2024). *The importance of retail behavior quality to maintain consumers' loyalty*. Innovative Marketing Journal.
 PDF:<https://pdfs.semanticscholar.org/041f/81c34ad92a874a3d41572fb29613498fe1ee.pdf>

- Gary Dessler. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2018. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. 2012. **Organisasi dan Manajemen**. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, A., Suryadi, N., & Huda, C. (2024). *Retail Store Service Standards Based on Customer Preferences*. Jurnal Aplikasi Manajemen.
PDF: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/download/8076/1998>
- Hariasih,M.,Tinanto,B.T.,&Indayani,L.(2024).***Citra merek, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Alfamart di Sidoarjo*. J. RegionalEconomicDevelopment.PDF:<https://pdfs.semanticscholar.org/3880/b85dcbb e2711ceae233a9139fa33c5d83a77.pdf>
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indomaret. Company Profile.**
- Indomaret*. Wikipedia. Diakses dari: <https://en.wikipedia.org/wiki/Indomaret> (diakses 2026).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. **Marketing Management**. Pearson Education.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. **Marketing Management**. Pearson Education.
- Luthans, Fred. 2011. **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pramudyo, H. (2010). "Pengaruh Sikap dan Perilaku Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Ritel." Jurnal Manajemen Pemasaran, 5(2), 123-134.
- PT Indomarco Prismatama. (2024).** *Profil Perusahaan, Visi dan Misi Indomaret*.
- PT Indomarco Prismatama. *Sejarah Kami – Indomaret*. Diakses dari: <https://www.indomaret.co.id/tentang/sejarah-kami> (diakses 2026).
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2017. **Organizational Behavior**. Pearson Education.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. 2017. **Organizational Behavior**. Pearson Education.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. 2016. **Research Methods for Business**. Wiley.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2019. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.**
- Sumber: Penjelasan Judul Rumus, Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Pembahasan
- T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.*TentangIndomaret–Indomaret*.Diaksesdari:
<https://www.indomaret.co.id/tentang-kami/tentang-indomaret/>(diakses2026).
- Tisna,D.D.,&Djawoto,D.(2026).***Kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasanpelangganIndomaret*.JIRMSTIESIA.PDF:<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/6533/6576>
- Tjiptono, Fandy. 2019. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi.
- Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wandana, Y. A., & Aryanny, E. (2025). *Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction with Servqual and Kano Model in Convenience Store*. IndonesianInterdisciplinaryJournal.PDF:<https://ejournal.uac.ac.id/index.php/iijse/article/download/7062/3463>