

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KARYAWAN FRONT LINER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU GRAMEDIA

(Survei Pada Pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman)

Rosa Tri Utami

Abstrak

Latar belakang, penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan karyawan *front liner* yang berhubungan langsung dengan pelanggan, khususnya pelayanan di Toko Buku Gramedia. Dimana pelayanan karyawan front liner sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak pada citra Toko Buku Gramedia. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pelayanan karyawan front liner, mengetahui kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia, dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara pelayanan karyawan front liner dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia. **Konsep** yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. **Metodologi Penelitian** menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman yang berjumlah 100 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada responden serta observasi. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan karyawan front liner dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia yang sangat kuat. **Saran** penulis agar karyawan Front liner lebih cepat tanggap terhadap keadaan sekitar atau melayani pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Karyawan Front Liner dan Kepuasan Pelanggan.

RELATIONSHIP BETWEEN FRONT LINER SERVICE AND GRAMEDIA BOOKSTORE CUSTOMER SATISFACTION (Survey On Visitors Gramedia Bookstore in Matraman)

Rosa Tri Utami

Abstract

The Background, of this research explain about front liner service that directly related with customer, especially service in Gramedia Bookstore. Where the front liner service take more effect to customer satisfaction and effect on Gramedia Bookstore imagery. **The Purpose in** this research author wanted to know front liner service, to know customer satisfaction Gramedia Bookstore and to know how big the relation between front liner service and customer satisfaction Gramedia Bookstore. **Concepts used** in this research is service quality and customer satisfaction. **Research Methodology used** survey method with a quantitative approach and explanative research type. Sample in this research is Matraman Gramedia Bookstore customer which amounted to 100 respondents. Data sampling techniques used accitendal sampling. Data sampling techniques used quistionaire which distributed to respondents and also observation. **The Research result** show that there is a relationship between front liner service and customer satisfaction is very strong. **Author Suggestion** is that front liner should more responsive to situation around or serve the customer.

Key Word : Front Liner Service and Customer Satisfaction.