

ABSTRAK

“HUBUNGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Sepuluh Kafe di Daerah Buah Batu Kota Bandung Pada Tahun 2012)”

Dalam menghadapi tingkat persaingan usaha yang tinggi, setiap kafe memiliki strategi khusus untuk mempertahankan kelangsungan kegiatan kafe agar tetap lancar dan meningkatkan daya saing serta citra kafe dimata konsumen. Hal ini dimulai dari pengelolaan internal yang baik dan terorganisir, dengan memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi eksistensi sebuah kafe. Pada sebuah kafe sering terjadi interaksi antara karyawan dengan konsumen, dimana diantara keduanya saling berhubungan. Kepuasan konsumen akan dirasakan jika dilayani dengan baik, sedangkan karyawan akan bekerja dengan baik jika kepuasan atas pekerjaannya tercapai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan dan kepuasan konsumen dan mengetahui besarnya hubungan kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada sepuluh kafe di Daerah Buah Batu Kota Bandung pada tahun 2012.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan dan kepuasan konsumen. Variabel tersebut dijabarkan kedalam 35 pernyataan yang merepresentasikan dari masing-masing variabel. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Analisis dilakukan dengan menggunakan korelasi Kendall Tau dengan tujuan untuk mengetahui besar hubungan kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada sepuluh kafe di Daerah Buah Batu Kota Bandung pada tahun 2012 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang untuk responden karyawan dan 100 orang untuk responden konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus, *convenience sampling* dan *cluster sampling* sebagai penentu lokasi kafe.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang positif, dimana kekuatan hubungan diantara keduanya berada didalam kategori sedang.

Kepuasan kerja karyawan tinggi maka kepuasan konsumen juga tinggi ini dikarenakan hubungan yang dimiliki diantara keduanya memiliki hubungan yang positif

Kata Kunci: Kepuasan Kerja Karyawan, Kepuasan Konsumen