

# **ANALISIS HUBUNGAN KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA CABANG BERASTAGI**

Sri Masnita Nasution  
Fakultas Ekonomi Universitas Quality  
Email : [srimasnita18@gmail.com](mailto:srimasnita18@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hubungan kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi pada Tahun 2016 sebanyak 7.394 orang kemudian menggunakan rumus Slovin dalam mengambil sampel menghasilkan 100 responden dalam penelitian ini.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari hasil pembagian kuesioner dari responden di lapangan. Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai validitas yang memenuhi dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,195), dan nilai reliabilitas juga memenuhi dimana  $cronbach\ alpha > 0,60$ . Secara parsial bahwa kinerja karyawan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi. Dengan hasil yang menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $10,140 > 1,988$ ). Dan dilihat dari signifikannya, dimana nilai signifikan kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Dalam pengujian koefisien determinasi yang disesuaikan (*R Square*) diperoleh nilai sebesar 0,512, artinya 51,2% sedangkan sisanya sebesar 42,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen.**

**ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN  
EMPLOYEE PERFORMANCE AND CUSTOMER SATISFACTION IN  
PDAM TIRTANADI NORTH SUMATERA PROVINCE BRANCH  
BERASTAGI**

*Sri Masnita Nasution  
Fakultas Ekonomi Universitas Quality  
Email : srimasnita18@gmail.com*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and find out the relationship between employee performance and customer satisfaction in PDAM Tirtanadi North Sumatra Province Berastagi Branch. The population used in this study is all consumers in PDAM Tirtanadi North Sumatra Province Berastagi Branch in 2016 as many as 7,394 people then use the Slovin formula in taking samples resulted in 100 respondents in this study.*

*The data used in this study is primary data obtained directly from the results of the distribution of questionnaires from respondents in the field. From the results of data processing, it was found that the Employee Performance variable (X) and customer satisfaction variable (Y) had validity values that met where  $r_{count} > r_{table}$  (0.195), and reliability values also met where  $cronbach\ alpha > 0.60$ . Partially, employee performance as an independent variable has a significant influence on customer satisfaction as a dependent variable in PDAM Tirtanadi, North Sumatra Province, Berastagi Branch. With results that show  $t_{count}$  greater than  $t_{table}$  (10,140 > 1,988). And seen from the significance, where the significant value of service quality is smaller than 0.05 (0,000 < 0,05).*

*In testing the adjusted coefficient of determination (R Square) obtained a value of 0.512, meaning 51.2% while the remaining 42.8% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords: Employee Performance, Consumer Satisfaction.**