

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Chairunisa Yusni Simatupang^{1*}, Riandani Rezki Prana²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

*E-mail: chairunisasimatupang58@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 01-06-2026

Revision: 01-07-2026

Published: 02-07-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.467

ABSTRACT

Besarnya jumlah pelaku UMKM tersebut menyebabkan tingkat persaingan usaha semakin tinggi. Oleh sebab itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta didukung oleh kinerja karyawan yang optimal agar pelanggan tetap bertahan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan kembali menggunakan jasa yang sama dan tidak menutup kemungkinan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pelanggan dapat memilih beralih ke penyedia jasa lain. Dalam kondisi seperti ini, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan menjadi faktor yang memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan saat menggunakan jasa. Penelitian ini membahas hubungan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan. Data kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil pengujian, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan juga menunjukkan pengaruh yang nyata.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Jasa Fotokopi, UMKM

ABSTRACT

The large number of MSMEs has led to increasingly intense business competition. Therefore, every business owner is required to provide excellent service, supported by optimal employee performance, to ensure customers remain loyal to the products or services offered. Satisfied customers will typically return to the same service and may recommend it to others. Conversely, if the service received does not meet expectations, customers may choose to switch to another service provider. In such circumstances, service quality and employee performance play a crucial role because they are directly related to the customer experience when using the service. This study examines the relationship between service quality and employee performance and customer satisfaction at the Famili Fotokopi MSME in Medan City. The approach used was quantitative, with a survey method distributed through questionnaires to 100 customers. The data were then analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS. Based on the test results, service quality has a significant impact

Acknowledgment

on customer satisfaction. Employee performance also showed a significant impact.

Key word: *Customer Satisfaction, Service Quality, Employee Performance, Fotocopy Services, MSMEs*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

UMKM memiliki peranan yang besar dalam perekonomian Indonesia karena mampu mendukung aktivitas ekonomi sekaligus menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Berdasarkan data Kementerian UMKM yang mengacu pada Badan Pusat Statistik, jumlah UMKM di Indonesia mencapai sekitar 65,5 juta unit usaha dan mampu menyerap kurang lebih 97% tenaga kerja nasional (News, 2025). Besarnya jumlah pelaku UMKM tersebut menyebabkan tingkat persaingan usaha semakin tinggi. Oleh sebab itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta didukung oleh kinerja karyawan yang optimal agar pelanggan tetap bertahan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Bagi sebuah usaha, kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan keberlangsungan bisnis. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan kembali menggunakan jasa yang sama dan tidak menutup kemungkinan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pelanggan dapat memilih beralih ke penyedia jasa lain. Dalam kondisi seperti ini, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan menjadi faktor yang memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan saat menggunakan jasa.

Kondisi tersebut juga terlihat pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih ditemukan beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti pelayanan yang cenderung melambat ketika jumlah pelanggan meningkat, hasil cetak maupun fotokopi yang terkadang belum sepenuhnya sesuai dengan permintaan pelanggan, serta respons karyawan yang dinilai belum optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Keadaan ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kajian mengenai kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan sebelumnya. Sholihah & Yani, (2025) menemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan yang serupa juga dilaporkan oleh Rahmawati et al., (2022), Mursyidah, (2021), Putra et al., (2025), Habib et al., (2021), Hidayatullah et al., (2023), dan

Sitepu et al., (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maupun kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Sukawati et al., (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan turut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian lain turut memperkuat pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Siregar, (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan UMKM Warung Ayam Jingkrak dengan kontribusi sebesar 83,6%. Mulyadi & Tiorida, (2024) juga membuktikan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan konsumen ritel tradisional (*nanostore*) sebesar 46,6%. Sementara itu, (Agustine, 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kenzo Barbershop dengan nilai *t*-hitung sebesar 2,889 yang lebih besar dibandingkan *t*-tabel sebesar 1,662.

Walaupun demikian, tidak seluruh penelitian menghasilkan kesimpulan yang sama. Fadhilah & Nainggolan, (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Restoran Rimbun Café 32, meskipun secara simultan bersama kepercayaan dan pengalaman memberikan pengaruh sebesar 76,1%. Hasil yang berbeda juga ditunjukkan oleh Wijaya & Dewi, (2022) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan, sedangkan pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Khairani & Hernawati, (2022) menemukan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan, namun kinerja tidak berpengaruh secara parsial meskipun kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan. Selain itu, Darmayadi et al., (2023) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan tidak berpengaruh signifikan.

Beragam hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan masih belum memberikan hasil yang sepenuhnya konsisten. Dengan demikian, pengujian kembali pada objek yang berbeda masih diperlukan. Di samping itu, penelitian yang berfokus pada kepuasan pelanggan dalam usaha jasa fotokopi masih relatif sedikit jika dibandingkan dengan penelitian pada sektor perbankan, restoran, ritel, maupun bidang jasa lainnya. Kondisi tersebut menjadi alasan penting dilakukannya penelitian ini.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan UMKM Famili Fotokopi Kota Medan sebagai objek penelitian. Usaha ini bergerak di bidang jasa fotokopi dan percetakan yang masih relatif jarang digunakan sebagai objek kajian dalam penelitian mengenai kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa fotokopi.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan, adanya

perbedaan hasil penelitian terdahulu, serta masih terbatasnya penelitian pada usaha jasa fotokopi, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menguji pengaruh antarvariabel melalui data berbentuk angka yang kemudian diolah menggunakan analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di UMKM Famili Fotokopi yang beralamat di Jl. Sakti Lubis No. 78, Sitirejo I, Kota Medan. Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada periode Maret hingga Juni 2026.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan yang datang berkunjung maupun melakukan transaksi di UMKM Famili Fotokopi Kota Medan. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pelanggan yang melakukan transaksi atau berkunjung ke UMKM Famili Fotokopi Kota Medan dengan jumlah 133 orang dalam satu bulan terakhir. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Kasmir, 2022). Jumlah sampel minimal yang diperoleh adalah 99,81 responden. Jumlah tersebut kemudian dibulatkan ke atas menjadi 100 responden dengan tujuan meningkatkan akurasi data penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan metode *Incidental Sampling*, yaitu pelanggan yang secara kebetulan datang dan melakukan transaksi pada saat penelitian berlangsung.

Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS melalui analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Seluruh tahapan pengujian instrumen hingga analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan secara runtut guna menjamin tingkat validitas proses serta kejelasan konteks hasil yang dicapai (Junaidi, 2025). Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dimana instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai lebih dari 0,60. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F), dan uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap Kepuasan Pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	36	36,0%
2	Perempuan	64	64,0%
	Jumlah	100	100,0%

Sumber: diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah responden perempuan tercatat sebanyak 64 orang atau 64,0% dari keseluruhan responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 36 orang atau 36,0%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan UMKM Famili Fotokopi Kota Medan lebih banyak berasal dari kelompok perempuan dibandingkan laki-laki dalam penggunaan jasa fotokopi dan percetakan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	<20 Tahun	44	44%
2	20–30 Tahun	41	41%
3	31–40 Tahun	9	9%
4	>40 Tahun	6	6%
	Jumlah	100	100,0%

Sumber: diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 2, kelompok usia yang paling banyak ditemukan adalah responden dengan usia di bawah 20 tahun, yaitu sebanyak 44 orang atau 44,0%. Setelah itu, kelompok usia 20–30 tahun menyusul dengan 41 orang atau 41,0%. Sementara itu, responden pada rentang usia 31–40 tahun berjumlah 9 orang atau 9,0%, dan kelompok usia di atas 40 tahun menjadi yang paling sedikit dengan jumlah 6 orang atau 6,0%.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Keterangan
A.	Kualitas Pelayanan (X1)			
1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	0.792	0,1966	Valid
2	Karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan tepat.	0.747	0,1966	Valid

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Keterangan
3	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas.	0.734	0,1966	Valid
4	Karyawan menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada pelanggan.	0.791	0,1966	Valid
5	Karyawan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.	0.814	0,1966	Valid
6	Karyawan bersedia membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.	0.764	0,1966	Valid
7	Fasilitas yang tersedia mendukung kenyamanan pelanggan.	0.807	0,1966	Valid
8	Penampilan karyawan terlihat rapi dan profesional.	0.843	0,1966	Valid
9	Proses pelayanan dilakukan secara akurat dan minim kesalahan.	0.832	0,1966	Valid
10	Pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.	0.830	0,1966	Valid
B	Kinerja Karyawan (X2)			
11	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang berkualitas.	0.824	0,1966	Valid
12	Karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan.	0.811	0,1966	Valid
13	Karyawan bekerja secara efektif dalam melayani pelanggan.	0.892	0,1966	Valid
14	Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	0.853	0,1966	Valid
15	Karyawan menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.	0.865	0,1966	Valid
16	Karyawan mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan yang berlebihan.	0.736	0,1966	Valid
C	Kepuasan Pelanggan (Y)			
17	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	0.786	0,1966	Valid

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Keterangan
18	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	0.889	0,1966	Valid
19	Saya merasa keputusan menggunakan layanan ini adalah pilihan yang tepat.	0.811	0,1966	Valid
20	Saya bersedia menggunakan kembali layanan ini di masa mendatang.	0.874	0,1966	Valid
21	Saya bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.	0.812	0,1966	Valid
22	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pengalaman pelayanan yang diberikan.	0.846	0,1966	Valid

Sumber:diolah menggunakan SPSS (2026)

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Suatu pernyataan dianggap valid apabila memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel (0,1966). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kinerja Karyawan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung di atas r tabel, sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid serta layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.935	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan (X_2)	0.909	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.912	0,6	Reliabel

Sumber:diolah menggunakan SPSS (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,935, variabel Kinerja Karyawan (X_2) sebesar 0,909, dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,912. Ketiga variabel tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang baik.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linerar Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.071	1.067		1.942	0.055
Kualitas Pelayanan (X1)	0.137	0.044	0.231	3.095	0.003
Kinerja Karyawan (X2)	0.701	0.073	0.713	9.539	0.000

Sumber:diolah menggunakan SPSS (2026)

Dari hasil analisis pada Tabel 5 diperoleh model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,071 + 0,137X_1 + 0,701X_2$$

Nilai konstanta yang diperoleh adalah 2,071. Sementara itu, nilai koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,137 dan pada Kinerja Karyawan (X₂) sebesar 0,701. Karena kedua koefisien tersebut bernilai positif, maka hubungan yang terbentuk dengan Kepuasan Pelanggan (Y) juga bersifat positif atau searah. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada Kualitas Pelayanan (X₁) akan diikuti kenaikan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,137 satuan. Selain itu, penambahan satu satuan pada Kinerja Karyawan (X₂) akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,701 satuan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.916	0.840	0.836	1.45927

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Dependent Variabel : Total_Y

Sumber:diolah menggunakan SPSS (2026)

Nilai koefisien determinasi (R²) yang diperoleh dari hasil analisis sebesar 0,840. Angka tersebut menunjukkan bahwa 84,0% Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kinerja Karyawan (X₂). Sementara itu, 16,0% sisanya berasal dari faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1081.882	2	540.941	254.027	0.000 ^b
	Residual	206.558	97	2.129		
	Total	1288.440	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber: diolah menggunakan SPSS (2026)

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 254,027 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan dapat menjelaskan hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) serta Kinerja Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Toleran
1	(Constant)	2.071	1.067		1.942	.055	
	Total_X1	.137	.044	.231	3.095	.003	.296
	Total_X2	.701	.073	.713	9.539	.000	.296

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: diolah menggunakan SPSS (2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung 3,095 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan.

Untuk variabel Kinerja Karyawan (X_2), diperoleh nilai t hitung 9,539 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji parsial, Kualitas Pelayanan diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal tersebut terlihat dari nilai t hitung sebesar 3,095 dengan nilai signi-

fikansi 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat ketika kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik. Pelanggan umumnya memperhatikan bagaimana karyawan melayani, seberapa cepat memberikan respons, serta kondisi fisik yang mendukung pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mursyidah, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan konsumen.

Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 9,539 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh konsumen dalam menilai pelayanan yang diterima. Kinerja yang baik dapat mengurangi kesalahan dalam pelayanan sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sholihah & Yani, (2025) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 254,027 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,840 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 84,0%, sedangkan 16,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan pada masyarakat umum. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan dalam usaha jasa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan serta kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Hasil tersebut sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional berupa perasaan positif yang dirasakan konsumen setelah membeli atau menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh perusahaan (Wardhana, 2024).

SIMPULAN

Dapat Disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan dengan nilai t_{hitung} 3,095 yang lebih

besar dari t_{tabel} 1,985 serta nilai signifikansi 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Kinerja Karyawan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai t_{hitung} 9,539 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta menjadi variabel yang paling dominan. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} 254,027 lebih besar dari F_{tabel} 3,09 dengan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 84,0% menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan, sedangkan 16,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, pengelola UMKM Famili Fotokopi Kota Medan disarankan untuk lebih meningkatkan ketelitian dalam kegiatan operasional agar kesalahan pada proses cetak, fotokopi, dan jilid dapat diminimalkan karena indikator akurasi pelayanan memperoleh nilai paling rendah. Selain itu, penggunaan seragam kerja yang rapi oleh karyawan perlu diperhatikan guna membentuk kesan profesional. Pemilik usaha juga disarankan melakukan pelatihan pelayanan dan evaluasi secara berkala untuk mempertahankan kinerja karyawan sebagai faktor utama yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor lain yang termasuk dalam 16,0% di luar penelitian ini, seperti harga, lokasi, loyalitas, citra usaha, dan kualitas produk..

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, G. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 13(422–426). <https://doi.org/10.19109/Intelektualita.V30i2.25998>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i2.1622>
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. H. (2024). Peran Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163. <https://doi.org/10.32493/Inovasi.V11i1.P150-163.40256>
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Jurnal Scriptura*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.9744/Scriptura.11.1.35-40>
- Hidayatullah, R. D., Satoto, E. B., & Murtaliningtyas, W. (2023). Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Wm (Warungmu) Wuluhan Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2(1), 52–58. <https://doi.org/10.36841/Jme.V2i1.2626>
- Junaidi, A. (2025). *Metodologi Penelitian* (Weni Yuliani (Ed.)).
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian: Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis* (Monalisa (Ed.); 1st Ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Khairani, B. S., & Hernawati, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada Ud . Mini Top Di Medan Johor. *Buletin Utama Teknik*, 18(1), 54–58.
<https://Jurnal.Uisu.Ac.Id/Index.Php/But/Article/View/5852>

Mulyadi, & Tiorida, E. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Pada Ritel Tradisional (Nanostore) Di Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis Volume*, 13(1), 60–71. <https://doi.org/10.14710/Jab.V13i1.56111>

Mursyidah, D. S. M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung. *Journal Management, Business, And Accounting*, 20(3), 222–234.
<https://doi.org/10.33557/Mbia.V20i3.1569>

News, A. (2025). *Kementerian UMKM Sebut 65,5 Juta UMKM Serap 119 Juta Tenaga Kerja*.
<https://www.antaranews.com/berita/4968741/kementerian-umkm-sebut-655-juta-umkm-serap-119-juta-tenaga-kerja>

Putra, D. F. Adi, Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/Mamen.V4i1.4800>

Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal*, 1(7), 1073–1088.
<https://doi.org/10.54443/Sibatik.V1i7.123>

Sholihah, Atika N. M., & Yani, D. Ahmad. (2025). Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mitra Bangunan Dion Putra Wonogiri. *Business And Entrepreneurship Journal*, 6(2), 35–39. <https://jurnal.umitra.ac.id/index.php/bej/article/view/1975>

Siregar, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 1067–1073.
<https://doi.org/10.36778/Jesya.V6i1.1111>

Sitepu, R. A. ., Ompusungu, V. M., Siahaan, L. M., Munthe, R. G., & Sitepu, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan. *Pendidikan, Saintek, Sosial Dan Hukum (PSSH)*, 3(5), 1–20.
<https://www.bing.com/ck/a?!&&P=F66e3bbdbfa875fe948d1a72a6fd7ef3447136f34d07ca2f178bc3430b239a77jmltdhm9mtc4mdk2mziwma&Ptn=3&Ver=2&Hsh=4&Fclid=0e3b1bb9-4222-65a8-3046-0cac430f640c&Psq=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Dan+Kinerja+Karyawan+Terhadap+Kepuasan+Konsumen+Di+Mie+Gacoan+Cabang+Usu+Kota+Medan&U=A1ahr0chm6ly9qdxjuywwu c2vtbmzfzchnzac5jb20vaw5kzxgucghwl3bzc2gvyxj0awnszs9kb3dubg9hzc82ntevntmylzu0mq>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Sukawati, N., Habra, M. D., & Falahi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bank. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 28–34.
<https://glonus.org/index.php/derivatif/article/view/212>

Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior In The Digital* (P. . Mahir Pradana (Ed.)).

Wijaya, B. A., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Arifamart Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 189–207. <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/na/article/view/8302>

