

# JURNAL ILMU EKONOMI (JOURNAL OF ECONOMICS)

<b>Kajian Model Dan Strategi Pengembangan Agribisnis Tanaman Pangan Di Kabupaten Jember</b>	<b>Adhitya W, Ciplis GQ , Sarwedi, N.G Krishnabudi, Bhim P dan Widy Taurus</b>
<b>Analisis Kinerja Keuangan Daerah Terhadap Perkembangan Ekonomi Kabupaten Jember</b>	<b>Handhofi Tisna Wardhana</b>
<b>Analisis Pemetaan Wilayah Kedelai Edamame Di Kabupaten Jember</b>	<b>I Wayan Subagiarta</b>
<b>Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Budaya dan Keselamatan Pasien Di RS Paru Jember</b>	<b>Sigit Kusuma Jati</b>
<b>Analisis Tingkat Pendapatan Masyarakat Sekitar PTPN XI Pabrik Gula Pajajaran Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo</b>	<b>Munifa dan Sonny Sumarsono</b>
<b>Agribisnis Kedelai dan Ketahanan Pangan Di Kabupaten Jember: Telaah Saluran Distribusi Pemasaran dan Struktur-Perilaku Pasar</b>	<b>N.G Krishnabudi, Ciplis Gema Qori'ah, Adhitya Wardhono, Sarwedi</b>
<b>Analisis Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Nelayan: Studi Kasus Di Desa Tembokrejo Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi</b>	<b>Ani Komariah dan P. Edi Suswandi</b>
<b>Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Interaksi Konsumen pada Matahari Departemen Store Di Jember</b>	<b>R. Andi Sularso</b>
<b>Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Buruh Tembakau Di Desa Ajung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember</b>	<b>Gaung Ramadhan dan Nanik Istiyani</b>
<b>Analisis Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan Perusahaan Tembakau Di Kabupaten Jember</b>	<b>Sudarsih</b>
<b>Potensi Kerja Pada Usaha Gula Kelapa dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Keluarga Di Desa Lohjejer Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember</b>	<b>Soeyono Sulistyowati</b>
<b>Analisis Pertumbuhan Produksi Kerajinan Perak dan Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Lumajang</b>	<b>Vita Nur Fitriya Dewi Achmad Qosjim dan Sonny Sumarsono</b>
<b>Model Neraca Kebutuhan Lahan Pertanian dengan Pendekatan Sistem Dinamis</b>	<b>Edy Santoso</b>

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

**Volume 8 Nomor 3 September 2013**

# **Jurnal Ilmu Ekonomi**

**Diterbitkan oleh:  
Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

**2013**

# Jurnal Ilmu Ekonomi

VOLUME 8 NOMOR 3 SEPTEMBER 2013

## DAFTAR ISI

<b>Kajian Model Dan Strategi Pengembangan Agribisnis Tanaman Pangan Di Kabupaten Jember</b> <i>Adhitya W, Ciplis GQ , Sarwedi, N.G Krishnabudi, Bhim P dan Widy Taurus</i>	297-312
<b>Analisis Kinerja Keuangan Daerah Terhadap Perkembangan Ekonomi Kabupaten Jember</b> <i>Handhofi Tisna Wardhana</i>	313 - 332
<b>Analisis Pemetaan Wilayah Kedelai Edamame Di Kabupaten Jember</b> <i>I Wayan Subagiarta</i>	333-340
<b>Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Budaya dan Keselamatan Pasien Di RS Paru Jember</b> <i>Sigit Kusuma Jati</i>	341 - 360
<b>Analisis Tingkat Pendapatan Masyarakat Sekitar PTPN XI Pabrik Gula Padjarakan Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo</b> <i>Munifa dan Sonny Sumarsono</i>	361 - 370
<b>Agribisnis Kedelai dan Ketahanan Pangan Di Kabupaten Jember: Telaah Saluran Distribusi Pemasaran dan Struktur-Perilaku Pasar</b> <i>N.G Krishnabudi, Ciplis Gema Qori'ah, Adhitya Wardhono, Sarwedi</i>	371 - 382
<b>Analisis Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Nelayan: Studi Kasus Di Desa Tembokrejo Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi</b> <i>Ani Komariah dan P. Edi Suswandi</i>	383 - 400
<b>Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Interaksi Konsumen pada Matahari Departemen Store Di Jember</b> <i>R. Andi Sularso</i>	401 -412
<b>Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Buruh Tembakau Di Desa Ajung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember</b> <i>Gaung Ramadhan dan Nanik Istiyani</i>	413 - 424
<b>Analisis Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan Perusahaan Tembakau Di Kabupaten Jember</b> <i>Sudarsih</i>	425-436
<b>Potensi Kerja Pada Usaha Gula Kelapa dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Keluarga Di Desa Lohjejer Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember</b> <i>Soeyono dan Sulistyowati</i>	437 - 448
<b>Analisis Pertumbuhan Produksi Kerajinan Perak dan Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Lumajang</b> <i>Vita Nur Fitriya Dewi, Achmad Qosjim dan Sonny Sumarsono</i>	449 - 460
<b>Model Neraca Kebutuhan Lahan Pertanian dengan Pendekatan Sistem Dinamis</b> <i>Edy Santoso</i>	461 -476

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS INTERAKSI KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTEMEN STORE DI JEMBER**

**R. Andi Sularso.**

Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.  
Jln Kalimantan 37 Jember 68121

### ***Abstract***

*Significant effect on job satisfaction and consumer satisfaction at Sun Departmen Store in Jember. Significant effect on job satisfaction and quality of consumer interaction at Sun Departmen Store in consumer interaction Jember. Kualitas significant effect on consumer satisfaction on Sun Departmen Store in Jember.*

**Keywords:** *consumer satisfaction and the quality of interaction*

### **1. Pendahuluan**

Studi Homburg & Stock (2004) menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan kepuasan konsumen sangat kuat, khususnya ketika kualitas interaksi konsumen meningkat. Penelitian ini mencoba mengembangkan studi yang dilakukan oleh Homburg & Stock (2004), selain tiga variabel diatas penelitian ini memasukkan variabel *organizational citizenship behavior* (selanjutnya disingkat OCB) dan loyalitas. Studi Homburg & Stock (2004) hanya melihat hubungan kepuasan karyawan dan kepuasan konsumen melalui kualitas interkasi berdasarkan persepsi konsumen.

Salah satu aliran penelitian dalam studi organisasi yang berfokus pada fungsi internal organisasi layanan dan hubungan fungsi tersebut untuk kepuasan pelanggan disebut "penelitian hubungan" (Schneider et. al, 2005). Dalam garis pemikiran dan penelitian ini, interaksi yang sering terjadi antara pelanggan dan karyawan digunakan sebagai dasar untuk membuat hipotesis bahwa apa yang karyawan alami dalam dunia kerja mereka berkorelasi dengan pengalaman yang mereka berikan bagi pelanggan, dan bahwa pengalaman pelangganlah yang dapat diterjemahkan ke dalam kepuasan pelanggan (Schneider et.al., 2005).

Penelitian ini akan memfokuskan pada dua komponen yaitu pelanggan dan karyawan dalam kaitannya membangun *relationship marketing*. Banyak teori dan penelitian di bidang pemasaran saat ini yang tertarik untuk meneliti hubungan antara karyawan dan pelanggan dalam rangka mencapai loyalitas pelanggan. Penelitian ini akan melihat pengaruh kepuasan kerja karyawan baik secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dalam organisasi jasa, karyawan garis depan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah, ceria dan responsif yang dihargai oleh pelanggan. Lebih lanjut dikatakan karyawan yang puas tidak mudah berpindah kerja, pelanggan kemungkinan besar menemui wajah-wajah yang familiar dan menerima layanan yang berpengalaman. Kualitas ini membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan.