

PENGARUH BENTUK PELAYANAN SDM, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ASIA SAKTI WAHID FOODS MANUFACTURE MEDAN

Sylvani¹ Kenjie Merkury²
Program Studi Management
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

PT. Asia Sakti Wahid Foods Manufacture adalah perusahaan manufaktur profesional yang menjual dan mengeksport biskuit, wafer, dan produk coklat dari berbagai varian. Perusahaan didirikan pada tahun 1978 dan terutama berbasis di Medan, Sumatera Utara Indonesia. Waktu penelitian bulan Februari 2023. Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian pada perusahaan selama periode 2022. Teknik penentuan sampel menggunakan accidental sampling dimana accidental sampling adalah proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti kemudian responden yang dirasa cocok dijadikan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini juga ditentukan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian mendapatkan bahwa Pelayanan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan Pelayanan SDM, Fasilitas dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan SDM, Fasilitas, Promosi, Kepuasan Pelanggan