

Wahyuni Sri Rejeki (2005). "Hubungan *Management Skills* dengan *Customer Satisfaction*", Skripsi Sarjana Strata I Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan *management skills* dengan *customer satisfaction*. *Management skills* merupakan keterampilan yang dibutuhkan oleh seorang atasan dalam mengatur dan melakukan kegiatan organisasi dengan baik. Kualitas keterampilan yang dimiliki seorang atasan akan menjadi motor penggerak bagi kinerja karyawannya. Atasan yang memiliki *management skills* yang baik dapat mengatur dan mengendalikan kinerja karyawannya menjadi lebih terarah. Sehingga Karyawan juga dapat bekerja dengan baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa). Karena karyawan menjadi salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam organisasi. Karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan ketika melakukan interaksi. Kepuasan saat berinteraksi yaitu ketika pelanggan mendapatkan pelayanan bergantung kepada keterampilan dan kemampuan karyawan. Keterampilan dan kemampuan yang baik yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan akan memunculkan kepuasan bagi pelanggannya (mahasiswa).

Subjek penelitian untuk variabel *management skills* sebanyak 55 responden yang terdiri dari 50 mahasiswa dan 5 karyawan Biro Adpelkam. Sedangkan untuk variabel *customer satisfaction* sebanyak 50 mahasiswa. Data dikumpulkan melalui angket *management skills* dan *customer satisfaction* dengan tipe tertutup dan menggunakan angket tipe terbuka untuk mengetahui identitas responden serta menggunakan wawancara sebagai data tambahan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *korelasi product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *management skills* dengan *customer satisfaction* dengan $r = -0.139$ dan $p = 0.336$ ($p > 0.05$). Hal tersebut karena *management skills* tidak dapat secara langsung berhubungan dengan *customer satisfaction*. Ada beberapa faktor yang menjembatani antara *management skills* dengan *customer satisfaction*. Antara lain model pelayanan, intensitas, karakteristik mahasiswa. Pada penelitian ini, peneliti juga menemukan bahwa tidak ada perbedaan penilaian terhadap *management skills* antara karyawan dan mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara karyawan dan mahasiswa memiliki penilaian yang sama terhadap *management skills* atasan Biro Adpelkam.

Saran yang dapat dilakukan oleh Biro Adpelkam adalah lebih meningkatkan kualitas *management skills* terutama *empowering and delegating* dengan cara menerapkan sistem manajemen yang mengarah pada *management skills* tersebut. Meningkatkan kualitas pelayanan khususnya empati. Bersikap ramah terhadap mahasiswa.