

PENGARUH PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KASIR AEON STORE SENTUL CITY

RIZKA MAULIDIA HUSNA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* terhadap Kinerja Karyawan Divisi Kasir AEON *Store Sentul City*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Rizka Maulidia Husna
H2401211085



ABSTRAK

RIZKA MAULIDIA HUSNA. Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* terhadap Kinerja Karyawan Divisi Kasir AEON *Store Sentul City*. Dibimbing oleh FURQON SYARIEF HIDAYATULLOH.

Pelayanan berkualitas merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di sektor ritel. Berdasarkan evaluasi *customer voice* dan *Key Performance Indicator* (KPI), kinerja karyawan Divisi Kasir AEON *Store Sentul City* belum sepenuhnya memenuhi standar perusahaan. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan menyelenggarakan pelatihan *service excellent* untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi karyawan Divisi Kasir pada pelatihan serta dampaknya terhadap kinerja mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *total sampling* yang melibatkan 90 responden. Data dianalisis secara deskriptif dan SEM-PLS dengan menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memperoleh persepsi sangat baik dan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja.

Kata kunci: AEON *Store Sentul City*, industri ritel, kinerja karyawan, pelatihan

ABSTRACT

RIZKA MAULIDIA HUSNA. The Influence of Service Excellent Training on the Performance of Cashier Division Employees at AEON *Store Sentul City*. Supervised by FURQON SYARIEF HIDAYATULLOH.

Quality service is key in increasing customer satisfaction and loyalty in the retail sector. Based on customer voice evaluation and Key Performance Indicator (KPI), the performance of AEON *Store Sentul City* Cashier Division employees has not fully met the company's standards. To overcome this, the company organized service excellent training to improve employee competence and performance. This study aims to analyze Cashier Division employees' perceptions of training and its impact on their performance. This study used a quantitative approach with a total sampling technique involving 90 respondents. Data were analyzed descriptively and SEM-PLS using SmartPLS 4.0. The results showed that training received a very good perception and had a positive and significant effect on improving performance.

Keywords: AEON Store Sentul City, employee performance, retail industry, training



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**PENGARUH PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KASIR
AEON STORE SENTUL CITY**

RIZKA MAULIDIA HUSNA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Erlin Trisyulianti, S.T.P., M.Si.
- 2 Rindang Matoati, S.E., M.Sc.

Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* terhadap Kinerja Karyawan
Divisi Kasir AEON *Store Sentul City*

Nama : Rizka Maulidia Husna

NIM : H2401211085

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

NIP. 197812132006041001



Tanggal Ujian:
23 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini telah dilaksanakan sejak bulan Januari sampai Mei 2025, dengan judul “Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* terhadap Kinerja Karyawan Divisi Kasir AEON Store Sentul City”.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan karya ilmiah ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S. Ag., M. Pd. I., selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, waktu, ilmu, dan bimbingan berharga yang telah beliau berikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Peran dan arahan beliau sangat berperan dalam membantu penulis menyelesaikan karya ini dengan baik.
2. Dosen penguji, Ibu Dr. Erlin Trisyulianti, S.T.P., M.Si. dan Ibu Rindang Matoati, S.E., M.Sc., atas waktu, perhatian, serta saran yang diberikan selama proses ujian. Segala masukan yang disampaikan sangat berperan dalam penyempurnaan karya ini.
3. Kepada orang tua tercinta, Bapak Ir. Nasion (Alm) dan Ibu Dra. Erlianah, atas segala limpahan kasih sayang dan bimbingan, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan tiada henti. Dukungan beliau menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis untuk terus melangkah maju. Tidak lupa, seluruh keluarga besar penulis yang selalu memotivasi dalam penyelesaian studi ini.
4. Ibu Ade, Ibu Marrini, Ibu Intan, dan segenap karyawan khususnya Divisi Kasir dari PT AEON Indonesia cabang Sentul atas bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data, yang sangat membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
5. Sahabat dan teman-teman penulis, Lalak, Dita, Tari, Muthia, Nanda, Dila, Jinan, Naila, Hana, Bang Abi, Elys, Intan, Fina, Kartika, Kamila, Hepriza, Betah, Annisa, Vania, Aziza, Bila, Atur Manik, Pakhri, Yanuar, Wisnu, dan teman-teman DPM FEM yang telah menjadi orang-orang yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, teman bermain, teman berkeluh kesah, dan juga teman yang selalu memberikan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman satu bimbingan dan seluruh Manajemen 58 yang telah memberi dukungan dan kenangan selama perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Rizka Maulidia Husna

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelatihan	6
2.2 <i>Service Excellent</i>	9
2.3 Kinerja Karyawan	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Hipotesis Penelitian	13
III METODE	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Metode Pengumpulan data	16
3.5 Metode Penarikan Sampel	17
3.6 Metode Analisis Data	17
3.7 Deskripsi Variabel Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	22
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	24
4.4 Analisis Deskriptif	24
4.5 Analisis <i>Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS)</i>	28
4.6 Implikasi Manajerial	37
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	47



DAFTAR TABEL

1	Evaluasi kinerja karyawan Divisi Kasir AEON <i>Store</i> Sentul <i>City</i> 2024	2
2	Penelitian terdahulu	13
3	Model skala pengukuran likert	18
4	Rentang skala penggolongan analisis deskriptif	18
5	Variabel operasional	20
6	Karakteristik pertanyaan <i>screening</i> karyawan Divisi Kasir AEON <i>Store</i> Sentul <i>City</i>	23
7	Karakteristik responden	23
8	Persepsi karyawan Divisi Kasir pada pelatihan <i>service excellent</i>	25
9	Persepsi karyawan Divisi Kasir pada kinerja karyawan	27
10	<i>Outer loadings stage I</i>	29
11	Hasil nilai AVE <i>stage I</i>	30
12	Nilai <i>fornell-larcker criterion stage I</i>	30
13	Hasil nilai <i>cross loading stage I</i>	31
14	Nilai HTMT <i>stage I</i>	31
15	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha stage I</i>	31
16	Nilai <i>outer loadings stage II</i>	33
17	Nilai AVE <i>stage II</i>	33
18	Nilai <i>fornell-larcker criterion stage II</i>	34
19	Hasil nilai <i>cross loadings stage II</i>	34
20	Hasil nilai HTMT <i>stage II</i>	34
21	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha stage II</i>	35
22	Hasil nilai <i>R-square</i>	35
23	Hasil uji <i>path coefficient</i>	35
24	Implikasi manajerial	37

DAFTAR GAMBAR

1	Pendapatan ritel 2024	1
2	Penilaian kinerja Divisi Kasir periode Agustus - Desember 2024	3
3	Model penelitian	14
4	Kerangka pemikiran	15
5	Tipe model <i>higher order constructs</i>	19
6	Konstruk <i>outer model stage I</i>	29
7	Konstruk <i>outer model stage II</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Surat izin penelitian	44
2	Lampiran 2 Hasil uji validitas	45
3	Lampiran 3 Hasil uji reliabilitas	46