

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA GROSIR USAHA DAGANG BERKAH JAYA

Harahap Toga Langit Harahap¹, Nurlaila², Yulia Pratiwi Siregar³

¹Mahasiswa Universitas Aufa Royhan di Kota Padangsidempuan

²⁻³ Dosen Universitas Aufa Royhan di Kota Padangsidempuan

harahaptogalangitharahap@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik dan memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah gambaran pelayanan karyawan Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya, bagaimanakah gambaran kepuasan konsumen Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya, apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya. Waktu penelitian selama 3 bulan mulai dari bulan juni sampai dengan bulan agustus 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 orang. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental* yang berjumlah 60 konsumen. Tehnik pengumpulan data diperoleh dengan angket. Tehnik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan perhitungan yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan bantuan SPSS 23 hasil dari variabel pelayanan karyawan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai uji t 4,057 dengan nilai signifikan 0,000, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Karyawan, Kepuasan Konsumen, UD Berkah Jaya

ABSTRACT

Service quality is a form of consumer assessment of the level of service received with the expected level of service, if the service received or felt is in accordance with what is expected, the quality of service is perceived well and satisfactorily. This study aims to determine how the influence of employee service quality on consumer purchase satisfaction. The research period is 3 months starting from June to August 2024. The research method used is a descriptive method. The population in this study amounted to 300 people. The sampling technique used was incidental sampling which amounted to 60 consumers. Data collection techniques were obtained by questionnaires. Data analysis techniques using descriptive analysis. The results obtained from the employee service variable (X) and the customer satisfaction variable (Y) obtained a t-test value of 4.057 with a significant value of 0.000, so it can be seen that the significant value is smaller than α ($0.000 < 0.05$). So it can be concluded that H_a is accepted and H_o is rejected. This means that there is a significant influence between employee service and customer satisfaction at Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya.

Keywords: Employee Service Quality, Customer Satisfaction, UD Berkah Jaya

1. PENDAHULUAN

Dalam era perkembangan zaman yang semakin maju menjadikan Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, produk serta menerapkan konsep pemasaran yaitu berorientasi pasar atau konsumen karena merupakan ujung tombak keberhasilan usaha. Andini dan Aditiya (2002) persaingan adalah usaha untuk memperhatikan keunggulan masing-masing yang dilakukan perseorangan atau badan hukum dalam bidang perdagangan, produksi, dan pertahanan. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menentukan dan mempertahankan maupun menumbuhkan perusahaan. Apabila perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut, maka konsumen atau pelanggan akan dengan senang hati dan sendirinya datang untuk berlangganan di perusahaan tersebut. Kotler (2009), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dihasilkan perusahaan. Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha, bisnis usaha grosir menjadi salah satu usaha yang menjanjikan. Munculnya usaha seperti usaha grosir lainnya yang tersebar di setiap tempat memberikan pelayanan karyawan yang memuaskan konsumen, baik yang bersifat resmi maupun tidak resmi. Keberadaan usaha seperti grosir yang resmi maupun yang tidak resmi

menjadi sebuah persaingan bisnis yang ketat karena usaha ingin mendapatkan yang sebanyak-banyaknya agar mendapatkan keuntungan yang besar. Marbun (2003) Persaingan usaha atau bisnis adalah usaha dari dua pihak/lebih perusahaan yang masing-masing bergiat memperoleh pesanan dengan menawarkan harga atau syarat yang paling menguntungkan.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Fred Luthans dalam bukunya moenir (1995), menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan.

Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya merupakan jaringan mini market yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Grosir ini didirikan pada 16 maret 2008, yang beralamatkan di Desa Lantosan 1, Kecamatan Portibi, Kabupaten Padang Lawas Utara Sumatera utara Indonesia. Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya ini menjalankan perannya sesuai dengan tujuan mereka. Namun tidak sepenuhnya apa yang di rencanakan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itu perusahaan atau pimpinan perlu mengevaluasi dan melakukan pemberdayaan terhadap karyawan agar lebih bekerja sepenuh hati dan bersikap profesional agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan semestinya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan penulis untuk memperoleh suatu tujuan atau pemecahan masalah yang dihadapi dan untuk menyelesaikan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2019),

Mengemukakan bahwa “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode peneliti berhubungan erat dengan prosedur, tehnik alat serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang di pilih”. Menurut Nizar (2016) Berpendapat bahwa “Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat di temukan, dikembangkan, atau di buktikan, sehingga pengetahuan tertentu sehingga pada giliraannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti dalam melakukan penelitiannya dalam menggunakan teknik-teknik observasi, wawancara, atau interview, analisis isi dan metode pengumpulan data lainnya untuk menyajikan respon-respon atau pelaku subjek.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Lantosan 1, Kecamatan Portibi, Kabupaten Padang Lawas Utara, Sumatera Utara yang dipimpin oleh Bapak Amrin Harahap S.E. Waktu penelitiannya dimulai pada bulan februari sampai Agustus.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian berjumlah 300 orang, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 orang.

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari 60 responden pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki 35 orang ialah sebanyak 58% dan jenis kelamin perempuan 25 Orang sebanyak 42% .

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,304	Instrumen valid jika R _{hitung} > R _{tabel} . Dengan df = n - 2 = 60 - 2 = 58 dengan taraf signifikansi 0,05 maka nilai R _{tabel} sebesar 0,2542.	Valid
Item 2	0,309		Valid
Item 3	0,380		Valid
Item 4	0,284		Valid
Item 5	0,299		Valid
Item 6	0,331		Valid
Item 7	0,512		Valid
Item 8	0,472		Valid
Item 9	0,576		Valid
Item 10	0,573		Valid
Item 11	0,470		Valid
Item 12	0,537		Valid
Item 13	0,478		Valid
Item 14	0,557		Valid
Item 15	0,573		Valid
Item 16	0,528		Valid
Item 17	0,409		Valid
Item 18	0,314		Valid
Item 19	0,279		Valid
Item 20	0,282		Valid

3. HASIL

Tabel 4.1
Data Profil Reponden

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	- Laki-Laki	35	58%
	- Perempuan	25	42%
	Jumlah	60 Orang	100%

Berdasarkan hasil uji validitas kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kualitas pelayanan 1 sampai 20 dinyatakan valid, karena R_{hitung} > R_{tabel} dengan df = 60 - 2 = 58 maka diperoleh R_{tabel} adalah 0,2542. Sehingga 20 item pertanyaan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pembelian
Konsumen

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,508	Instrumen valid jika R _{hitung} > R _{tabel} . Dengan df = n - 2 = 60 - 2 = 58 dengan taraf signifikansi 0,05 maka nilai R _{tabel} sebesar 0,2542.	Valid
Item 2	0,538		Valid
Item 3	0,516		Valid
Item 4	0,584		Valid
Item 5	0,562		Valid
Item 6	0,629		Valid
Item 7	0,368		Valid
Item 8	0,372		Valid
Item 9	0,388		Valid
Item 10	0,324		Valid
Item 11	0,352		Valid
Item 12	0,329		Valid
Item 13	0,296		Valid
Item 14	0,375		Valid
Item 15	0,510		Valid
Item 16	0,320		Valid
Item 17	0,291		Valid
Item 18	0,447		Valid
Item 19	0,280		Valid
Item 20	0,320		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan pembelian konsumen diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kualitas pelayanan 1 sampai 20 dinyatakan valid, karena $R_{hitung} > R_{tabel}$ dengan $df = 60 - 2 = 58$ maka diperoleh R_{tabel} adalah 0,2542. Sehingga 20 item pertanyaan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Realibilitas adalah untuk mengetahui sejumlah mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Alpha Cronbach yang dimana suatu instrument penelitian dikatakan reliable, bila koefisien menggunakan batasan 0,6.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,752	Reliabel
2	Kepuasan Pembelian	0,749	Reliabel

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test. Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikasi dari pengujian Kolmogorov-Smirnov Test > 0,05 (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.62894136
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.085
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada output SPSS 23. Dapat terlihat bahwa data Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,081 > 0,05 (5%), sehingga data pada penelitian ini

berdistribusi normal.

d. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.6
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	60	64	93	76.72	7.268
Y	60	65	90	77.63	6.378
Valid N (listwise)	60				

Berdasarkan hasil uji deskriptif di atas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat dari peneliti adalah:

1. Variabel X dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 64, nilai maksimum 93, sedangkan nilai rata-rata (mean) 76,72 dan adapun standar deviasi data X adalah 7,268.
2. Variabel Y dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 65, nilai maksimum 90, sedangkan nilai rata-rata (mean) 78,19 dan adapun standar deviasi data Y adalah 6,378.

e. Uji T

Tabel 4.7
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	35.125	10.286		3.415	.001
Kepuasan Konsumen	.536	.132	.470	4.057	.000
(Constant)	45.979	7.837		5.867	.000
Pelayanan Karyawan	.413	.102	.470	4.057	.000

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat dengan nilai Signifikansi dari variabel kualitas

pelayanan karyawan $0,000 < 0,05$ kemudian nilai Thitung 3,415 sedangkan ttabel 1,672, sehingga thitung > ttabel ($4,057 > 1,672$). Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat dengan nilai Signifikansi dari variabel kualitas pelayanan karyawan $0,000 < 0,05$ kemudian nilai Thitung 5,867 sedangkan ttabel 1,672, sehingga thitung > ttabel ($4,057 > 1,672$). Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil dari uji t pada peneliti ini dapat dilihat pada tabel di atas dapat berpengaruh setiap variabel dimana nilai T_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 60 - 2 - 1 = 57$ Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) diperoleh T_{tabel} sebesar 1,672.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat dengan nilai Signifikansi dari variabel kualitas pelayanan karyawan $0,000 < 0,05$ kemudian nilai Thitung 4,057 sedangkan ttabel 1,672, sehingga thitung > ttabel ($4,057 > 1,672$). Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan pengolahan Data diperoleh nilai uji t sebesar 4,057 dengan nilai sig=0,000 pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa nilai sig lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuan pembelian konsumen Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang Usaha Dagang Berkah Jaya berikan kepada konsumen,

maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan konsumen terhadap Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya. konsumen banyak memilih melakukan pembelian di Usaha Dagang Berkah Jaya karena lokasi Grosir yang mudah dijangkau dan juga tersedia banyak barang yang diinginkan oleh konsumen.

Dengan begitu hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut sangat bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja ditempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan terhadap pelanggan melalui kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, dengan tujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembelian pada Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran pelayanan karyawan diperoleh skor rata-rata sebesar 76,72. Apabila dikonsultasikan pada kriteria penilaian yang ditetapkan pada Bab III tabel 3.2, maka posisi pelayanan karyawan masuk pada kategori “baik”.
2. Gambaran kepuasan konsumen Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 77,63. Apabila dikonsultasikan pada kriteria

penilaian yang terdapat pada Bab III tabel 3.2, maka posisi keberadaan kepuasan konsumen Grosir Usaha Dagang Berkah Jaya masuk pada kategori “baik”.

3. Dari hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung}=4,057$ Sedangkan $t_{tabel}= 1,672$ dengan nilai $sig=0,00$ pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% $=0,05$ maka nilai sig lebih besar dari α atau $0,00 < 0,05$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pembelian konsumen Usaha Dagang Berkah Jaya.

6. REFERENSI

- Apriyani dan Sunarti. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survei pada konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi*. Vol X. No.1 Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP
- Fandy Tjiptono. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kurnia dan Suwiknyo. 2018. Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *Jurnalbalance*. Vol XV No. 1
- Irawan. 2005. *Asas-Asas Marketing*. Yogyakarta: Basu Swastha
- Jimmy dkk, (2013) yang berjudul *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality,*

- dan price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya.
- Loveloek. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT.INDEKS
- _____. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. INDEKS Nazir. 2011. Metode penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nizar 2016. Metode Penelitian Pendidikan. Medan: Cipta Pustaka Media
- Sabariah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tangga Pada PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu Jurnal Ilmu Administrasi Negara. ISSN. 210-1221. Vol. 3 No.4 Rumah
- Setyiosari. 2010. Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta: Kencana
- Sugiyono 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- _____.2015.Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto dan Sugiharto. 2013. Analisis Pengaruh Service, Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol.1 No. 2Fandy Tjiptono. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi
- Sukmadinata 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan peringkat Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Syah, Muhibbin. 2010.psikologi pendidikan. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Ulber. 2012. Metode penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama Usman. 2008. Metodologi. Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara
- Wilkie, W. (2015). Customer Behavior (Third Edition). New York: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Zeithaml, Bitner, danGremler. (2009) Service Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm

