

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN OKE PRINT CABANG CIBINONG

Shinta Maulina Rofiyanti, Oktori Kiswati Zaini dan Yuary Farradia

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR

E-mail : shintamaulinar@gmail.com

ABSTRAK

Oke Print Cabang Cibinong merupakan salah satu percetakan di Cibinong yang berkembang di bidang digital printing, yang melayani pemesanan cetak serta menerima pesanan desain. Selama tiga tahun terakhir Percetakan Oke Print Cabang Cibinong mengalami fluktuasi pada jumlah pelanggan. Salah satu faktor yang menyebabkan fluktuasi itu terjadi adalah terdapatnya keluhan-keluhan yang pelanggan sampaikan terhadap kualitas pelayanannya. Adapun munculnya pesaing dalam perusahaan sejenis yang menimbulkan fluktuasi, sehingga menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong belum cukup baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan fakta mengenai kualitas pelayanan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Percetakan Oke Print cabang Cibinong dan apakah terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif (*Eksploratif*) dengan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang merupakan data primer dan data sekunder dimana metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan teknik penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 235 responden dan responden merupakan pelanggan Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. Metode penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi dan uji parsial (Uji T) dengan menggunakan computer dalam program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong baik, kepuasan pelanggan di Percetakan Oke Print Cabang Cibinong puas. Adapun persamaan regresi Kualitas pelayanan dengan indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik jika ditingkatkan akan memberikan peningkatan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Hasil korelasi memiliki hubungan yang kuat dan positif, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Nilai koefisien determinasi sebesar 75,9% yang artinya kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun uji parsial dimana indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong yaitu dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya, dan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan karena jika kualitas pelayanan yang diberikan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi semakin berkembang, bisnis percetakan di Indonesia yang menggunakan mesin – mesin digital ataupun *offset* terus bertambah. Bisnis percetakan adalah suatu jenis usaha yang mulai diperhitungkan keberadaannya, terutama dalam beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat, hal ini dapat dilihat dari munculnya pemain – pemain baru dalam bisnis ini, baik itu penjual atau pemasar percetakan dan juga pengusaha-pengusaha baru. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan harus membuat suatu produk baru, konsep baru yang inovatif untuk menarik pelanggan, sehingga berakibat persaingan antar pelaku bisnis semakin kompetitif untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin meningkat dan beragam agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal.

Percetakan merupakan suatu proses memindahkan tulisan atau gambar pada kertas atau objek lainnya dengan melalui sebuah mesin cetak. Percetakan biasanya memproduksi buku, majalah, agenda dan kalender.

Oke print merupakan salah satu perusahaan percetakan terbesar di Bogor yang berkembang di bidang percetakan digital printing, yang melayani pemesanan cetak poster, buku, banner, kartu nama dan berbagai cetakan lainnya serta menerima pesanan desain. Oke print mempunyai motto yaitu *cepat, murah, bagus* yang menjadi kekuatan dalam persaingan dalam industri percetakan. Oke Print sendiri sudah memiliki beberapa cabang salah satunya terletak di Jl. Raya Bogor Km 45 No. 4455 Cibinong yaitu Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. Perusahaan ini harus mengutamakan kualitas produk dan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Sumber daya sistem dan teknologi informasi yang sudah ada akan di perbaharui secara terus menerus seiring perkembangan teknologi yang tentunya hal tersebut akan

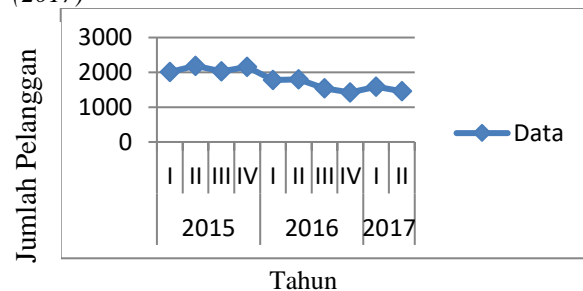
membantu Oke Print cabang Cibinong dalam menghadapi pesaing – pesaingnya.

Menurut Tjiptono dan Chandra, (2012:85) kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Maka dari itu peneliti tertarik meneliti di Percetakan Oke Print Cabang Cibinong karena masih banyak keluhan yang diterima yang mengakibatkan terjadinya fluktuasi pada jumlah pelanggan di Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. Berikut ini adalah data pelanggan Percetakan Oke Print cabang Cibinong pada periode Januari 2015 – Juni 2017 yang dilihat per triwulan.

Tabel 1
Data Pelanggan Percetakan OKE PRINT
Cabang Cibinong
Periode Januari 2015 – Juni 2017

| Tahun | Triwulan | Jumlah Pelanggan | Δ (orang) | Δ (%) |
|-------|----------|------------------|-----------|---------|
| 2015 | I | 2013 | - | - |
| | II | 2188 | 175 | 8,69% |
| | III | 2031 | -157 | -7,18% |
| | IV | 2158 | 127 | 6,25% |
| 2016 | I | 1776 | -382 | -17,70% |
| | II | 1802 | 26 | 1,46% |
| | III | 1538 | -264 | -14,65% |
| | IV | 1422 | -116 | -7,54% |
| 2017 | I | 1582 | 160 | 11,25% |
| | II | 1461 | -121 | -7,65% |

Sumber : Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong (2017)



Sumber : Percetakan OKE PRINT cabang Cibinong (2017)

Gambar 1
Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Dari data diatas permasalahan yang dihadapi Oke Print yaitu mengalami fluktuasi jumlah pelanggan per triwulan dari

tahun 2015 sampai pada tahun 2017. Dilihat dari Motto yang dimiliki Oke Print yaitu mencetak *cepat, murah dan bagus*, ternyata belum terwujud karena masih ada pelanggan yang tidak puas sehingga masih banyak pelanggan yang mengeluhkan dari segi pelayanannya dan berbagai macam pelanggan yang memiliki pandangan berbeda tentang pelayanan serta tingkatan yang berbeda pula dalam memandang kepuasan yang telah diberikan. Karena banyaknya pelanggan yang tidak semua dapat dilayani dan diselesaikan sesuai dengan keinginan pelanggan, hal ini menyebabkan berfluktuasinya jumlah pelanggan yang tentunya akan mempengaruhi tingkat penjualan.

Selain masalah diatas, Oke Print Cabang Cibinong juga mengidentifikasi masalah lain yaitu pesaing. Pesaing mulai bermunculan disekitar lokasi Oke Print pada beberapa tahun terakhir ini. Berikut data pesaing yang ada disekitar lokasi percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong :

Tabel 2
Data Pesaing Disekitar Lokasi Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

| No. | Nama Percetakan | Lokasi |
|-----|-------------------------|----------|
| 1. | Dapoer Digital Printing | Cibinong |
| 3. | Print Top Cibinong | Cibinong |
| 4. | Glomar Digital Printing | Cibinong |
| 5. | Belinken Gundaling | Cibinong |

Sumber: Survei Peneliti, 2017.

Dari tabel diatas dapat dilihat banyaknya pesaing antar Percetakan yang ada didaerah Cibinong yang mempunyai alat-alat cetak yang lengkap, dan menawarkan mencetak yang lebih cepat dengan harga yang sama. Oleh karena itu masalah persaingan ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada penurunan jumlah pelanggan dan dengan demikian manajemen harus bisa menyiapkan berbagai strategi pemasaran, serta menaikkan kualitas pelayanan (*service*) dan terus memperbaharui fasilitas dan sistem pelayanannya. Menyadari itu semua, manajemen perusahaan mempunyai standar

pelayanan dalam pengaduan pelanggan yaitu pelanggan datang sendiri ke perusahaan dan memasukan kertas yang berisi kritik dan saran dalam kotak yang sudah disediakan. Untuk proses penyelesaian dibutuhkan waktu satu bulan, karena untuk memberikan waktu kepada petugas untuk mengecek kembali keluhan apa yang disampaikan oleh pelanggan. Hal tersebut menjadi masukan pada perusahaan untuk tetap berusaha mengurangi dan meminimalkan keluhan-keluhan pelanggan. Berikut adalah keluhan – keluhan yang diterima oleh Oke Print Cabang Cibinong.

Tabel 3
Data Keluhan Pelanggan Pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong Periode 2015-2016

| No | Keluhan | Jumlah keluhan | |
|--------|---|----------------|------|
| | | 2015 | 2016 |
| 1. | Lamanya proses mengantri | 10 | 19 |
| 2. | Hasil cetak tidak sesuai dengan design | 9 | 13 |
| 3. | Kurangnya daya tanggap terhadap pelanggan | 7 | 10 |
| 4. | Kurangnya service yang diberikan | 7 | 14 |
| 5. | Karyawan kurang memahami permintaan pelanggan | 9 | 15 |
| 6. | Kurangnya fasilitas ruang tunggu. | 8 | 12 |
| Jumlah | | 50 | 83 |

Sumber : Data Keluhan Pelanggan di Percetakan OKE PRINT cabang Cibinong (2015-2016)

Berdasarkan tabel diatas, dimana jumlah keluhan di dua tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu, di tahun 2015 terdapat 50 pelanggan, meningkat menjadi 83 pelanggan di tahun 2016 yang menyampaikan beberapa keluhannya, dimana keluhan ini mengenai pelayanan di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Hal ini yang menyebabkan terjadinya fluktuasi jumlah pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong pada periode tersebut. Dengan demikian perlunya penelitian tentang kualitas pelayanan untuk mengetahui harapan para pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan perusahaan ini. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong ini harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang di

berikan kepada setiap pelanggan dan memahami apa yang diinginkan serta dibutuhkan oleh para pelanggan. Hal ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk membuat pelanggan merasa puas dan membuat pelanggan tidak akan beralih ke perusahaan percetakan lainnya. Justru pelanggan itulah yang akan merekomendasikan perusahaan ini kepada calon pelanggan baru dengan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut, sehingga diharapkan perusahaan ini akan mengalami peningkatan terhadap jumlah pelanggan di tahun yang akan datang. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN OKE PRINT CABANG CIBINONG”**.

Identifikasi Masalah

Percetakan Oke Print Cabang Cibinong merupakan salah satu perusahaan yang berkembang di bidang percetakan digital printing, yang melayani pemesanan cetak poster, buku, banner, kartu nama dan berbagai cetakan lainnya serta menerima pesanan desain. Permasalahan yang dihadapi Oke Print yaitu mengalami fluktuasi jumlah pelanggan. per triwulan dari tahun 2015 sampai pada tahun 2017. Selain masalah diatas, Oke Print Cabang Cibinong juga mengidentifikasi masalah lain yaitu pesaing. Pesaing mulai bermunculan disekitar lokasi Oke Print pada beberapa tahun terakhir ini. Kemudian peneliti juga mengidentifikasi masalah lain yaitu jumlah keluhan di dua tahun terakhir mengalami peningkatan, di tahun 2015 terdapat 50 pelanggan, meningkat menjadi 83 pelanggan di tahun 2016 yang menyampaikan beberapa keluhannya, dimana keluhan ini mengenai pelayanan di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dengan demikian penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Karena dengan pelayanan yang baik maka menciptakan nilai tambah

yaitu kepuasan, sehingga mereka memilih percetakan tersebut dan dengan memberikan pelayanan yang terbaik perusahaan akan tetap bertahan dipasar.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong ?
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendapatkan fakta mengenai Kualitas Pelayanan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.
3. Untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler dan Keller (2009:143) kualitas (*quality*) adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut (Lewis & Boom dalam Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:77) mendefinisikan Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.

Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valerie Zeithalm and Leonard Berry (2013:87), *Their research has identified five dimensions of service quality that apply across a variety of service context SERVQUAL.:*

1. *Reability*
Reability is defined as the ability to perform the promised service dependably and accurately. In its broadest sense, reability means that the company delivers on its promises-promises about delivery, service provision, problem resolution, and pricing.
2. *Responsivness*
Responsivness is the willingness to help customers and to provide prompt service. This dimension emphasize attentiveness and promptness in dealing wiyh customers requests, question, complaints, and the problems.
3. *Assurance*
Assurance is defined as employees' knowledge and courtesy and the ability of the firm and its employees to inspire customers trust and confidence.
4. *Empathy*
Empathy is defined as the caring, individualized attention that the firm provides its customers.
5. *Tangibles*
Tangible is defined as the appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.

Artinya Penelitian telah mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang berlaku di berbagai layanan yaitu :

1. *Reability (Reabilitas)*
Reability yang diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan yang dijanjikan layanan dependably dan akurat. Dalam arti luas, reability berarti bahwa perusahaan memberikan pada promises-promises dengan pengiriman, layanan

penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

2. *Responsivness (Daya Tanggap)*
Responsivness adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan prompt. Ini dimensi menekankan attentiveness dan promptness dalam wiyh pelanggan yang berhubungan dengan pertanyaan, keluhan, dan masalah.
3. *Assurance (Jaminan)*
Aman didefinisikan sebagai employees ' pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan perusahaan dan karyawan untuk memberikan kepercayaan pelanggan dan confidence.
4. *Empathy (Empati)*
Empati adalah didefinisikan sebagai kurang, individual memperhatikan bahwa perusahaan menyediakan pelanggannya.
5. *Tangibles (Bukti Fisik)*
Tangible didefinisikan sebagai penampilan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan, bahwa dimensi kualitas pelayanan dibagi ke dalam 5 dimensi utama antara lain: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*empathy*).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2009:9) Kepuasan Pelanggan adalah sejauh mana anggapan produk memenuhi tanggapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:205) indikator yang mempengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan yaitu kinerja dan harapan. Lebih lanjut menurut Soekidjo Notoatmodjo (2015:124) Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil

tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Zulian Yamit (2013:80) menegemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode tersebut diantaranya adalah :

1. Sistem Pengaduan
Sistem ini memberikan kesempatan pada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lain dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survey Pelanggan
Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya melalui surat pos, telepon atau wawancara secara langsung.
3. Panel pelanggan
Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa itu terjadi.

Hipotesis Penelitian

1. Penerapan Kualitas Pelayanan pada Percetakan Oke Print cabang Cibinong cukup baik
2. Kepuasan Pelanggan pada Percetakan Oke Print cabang Cibinong cukup puas
3. Adanya Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print cabang Cibinong

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif (*Eksploratif*) dengan metode penelitian studi kasus. Dengan

tujuan penelitian menguraikan secara menyeluruh dari suatu keadaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan sebagai variable (X) terhadap kepuasan pelanggan sebagai variable (Y) untuk pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Teknik penelitian menggunakan statistik observasi, statistik kualitatif/kuantitatif, dan statistik komparatif.

Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

1. Objek penelitian pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X), dengan indikator Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*). Dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen (Y), dengan indikator antara lain: Kinerja dan Harapan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.
2. Unit analisis yang digunakan penulis adalah *Dyads*, yaitu penelitian mengenai pelanggan dan pihak perusahaan, sehingga data yang di dapat berasal dari respon pelanggan dan perusahaan yang merupakan hasil dari kuisioner yang diberikan kepada pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.
3. Lokasi penelitian di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong Jl. Raya Bogor Km 45 Cibinong Bogor.

Metode Pengolahan / Analisis Data

Metode analisis data yaitu data yang berbentuk angka-angka yang dapat diukur. Tingkat ukuran yang digunakan dalam pengukuran adalah skala ordinal hasil dari data tersebut digunakan dalam analisis statistik dengan program SPSS untuk memudahkan perhitungannya yaitu sebagai berikut :

Analisis Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran tersebut (kuisisioner) dalam sebuah penelitian secara tepat. Untuk menguji variable tersebut, dapat digunakan rumus *product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi antara X dan Y
- Σx = Jumlah skor dalam sebaran X
- Σy = Jumlah skor dalam sebaran Y
- Σxy = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
- n = Jumlah sampel

Setelah semua korelasi setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dinyatakan valid pada taraf signifikan. Adapun kriteria pengujian validitas adalah :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variable tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variable tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 8
Keterangan Hasil Uji Validitas (X)

| Indikator | No. Soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|----------|----------|---------|------------|
| Reabilitas | 1 | 0,570 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,371 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,496 | 0,361 | Valid |
| | 4 | 0,481 | 0,361 | Valid |
| Daya Tanggap | 5 | 0,420 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,483 | 0,361 | Valid |
| | 7 | 0,563 | 0,361 | Valid |
| Jaminan | 8 | 0,496 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,420 | 0,361 | Valid |
| | 10 | 0,519 | 0,361 | Valid |
| Empati | 11 | 0,568 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,516 | 0,361 | Valid |
| | 13 | 0,540 | 0,361 | Valid |
| Bukti Fisik | 14 | 0,488 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,516 | 0,361 | Valid |
| | 16 | 0,553 | 0,361 | Valid |
| | 17 | 0,540 | 0,361 | Valid |

Sumber : Kuisisioner yang diolah oleh peneliti melalui SPSS 23 (2018)

Berdasarkan hasil uji coba validitas variable yang terdiri dari reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan jumlah sampel 30 (n=30) dengan rtabel 0,361 dan $\alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 17 butir pernyataan yang dinyatakan valid karena nilai lebih tinggi dari 0,361. Dengan demikian pernyataan tersebut sehingga dapat digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan (Kinerja)

Tabel 10
Keterangan Hasil Uji Validitas (Y)

| Indikator | No. Soal | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|----------|----------|---------|------------|
| Reabilitas | 1 | 0,420 | 0,361 | Valid |
| | 2 | 0,687 | 0,361 | Valid |
| | 3 | 0,698 | 0,361 | Valid |
| | 4 | 0,525 | 0,361 | Valid |
| Daya Tanggap | 5 | 0,687 | 0,361 | Valid |
| | 6 | 0,608 | 0,361 | Valid |
| | 7 | 0,663 | 0,361 | Valid |
| Jaminan | 8 | 0,655 | 0,361 | Valid |
| | 9 | 0,627 | 0,361 | Valid |
| | 10 | 0,590 | 0,361 | Valid |
| Empati | 11 | 0,687 | 0,361 | Valid |
| | 12 | 0,493 | 0,361 | Valid |
| | 13 | 0,630 | 0,361 | Valid |
| Bukti Fisik | 14 | 0,545 | 0,361 | Valid |
| | 15 | 0,534 | 0,361 | Valid |
| | 16 | 0,401 | 0,361 | Valid |
| | 17 | 0,545 | 0,361 | Valid |

Sumber : Kuisisioner yang diolah oleh peneliti melalui SPSS 23 (2018)

Berdasarkan hasil uji coba validitas variable yang terdiri dari reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan jumlah sampel 30 (n=30) dengan rtabel 0,361 dan $\alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 17 butir pernyataan yang dinyatakan valid karena nilai lebih tinggi dari 0,361. Dengan demikian pernyataan tersebut sehingga dapat digunakan untuk mengukur Kepuasan Pelanggan (Kepuasan)

Uji Reabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reabilitas alat ukur tersebut diuji. Reabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dimana digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi, keejekan, atau kepercayaan atas

hasil jawaban responden terhadap jawaban yang diberikan. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak reliabel menggunakan *alpha cronbach* sebagai berikut :

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

- r_n = Nilai Reabilitas
- $\sum ab^2$ = Jumlah varian butir
- ab^2 = Varian total
- k = Banyaknya item dalam instrumen

Tabel 11
Hasil Uji Reabilitas (X)

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .870 | .876 | 17 |

Berdasarkan hasil pada tabel diatas yang didapat bahwa Alpha Cronbach adalah sebesar 0, 870 dimana lebih besar dari 0,60 yang berarti semua pertanyaan sudah memiliki tingkat konsistensi untuk digunakan.

Tabel 12
Hasil Uji Reabilitas (Y)

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .909 | .914 | 17 |

Berdasarkan hasil pada tabel diatas hasil yang didapat bahwa Alpa Cronbach adalah sebesar 0,909 dimana lebih besar dari 0,60 yang berarti semua pertanyaan sudah memiliki tingkat konsistensi untuk digunakan.

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Berdasarkan perumusan masalah pada Bab 1, analisis deskriptif dilakukan untuk menghitung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

hasil keseluruhan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dari setiap item pertanyaan sebagai berikut:

Penerapan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Percetakan Oke Print Cabang Cibinong

Tabel 35
Hasil rata – rata penilaian responden terhadap kinerja kualitas pelayanan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

| No | Indikator Kualitas Pelayanan | Persentase (%) |
|---------------------|--|----------------|
| Reabilitas | | |
| 1 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan | 60,34 |
| | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan | 77,02 |
| | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan | 50,29 |
| | Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat di andalkan | 63,14 |
| Rata – rata | | 62,70 |
| Daya Tanggap | | |
| 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan | 60 |
| | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan | 61,36 |
| | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan | 73,36 |
| Rata – rata | | 64,91 |
| Jaminan | | |
| 3 | Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong | 60,42 |
| | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan | 60,34 |
| | Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang | 58,55 |

| | | | |
|---|---|--|---------|
| | | Cibinong | |
| | | Rata – rata | 59,77 |
| | | Empati | |
| 4 | 1 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan | 73,70 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah | 72,42 |
| | 3 | Terdapat jam operasional yang nyaman bagi para pelanggan | 72,42 |
| | | Rata – rata | 72,85 |
| | | Bukti Fisik | |
| 5 | 1 | Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap | 71,40 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan | 65,02 |
| | 3 | Fasilitas yang di tawarkan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya | 76,08 |
| | 4 | Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki area parkir yang cukup memadai | 73,19 |
| | | Rata – rata | 71,42 |
| | | Total Keseluruhan | 1129,05 |
| | | N | 17 |
| | | Rata – rata Keseluruhan | 66,41 |

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dengan indikator Realibilitas (*Realibility*) sebesar 62,70 % yang artinya berada pada rentang baik, Daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 64,91% yang artinya berada pada rentang baik, Jaminan (*Assurance*) sebesar 59,77% yang artinya berada pada rentang cukup baik, Empati (*Empathy*) sebesar 72,85% yang artinya berada pada rentang baik, dan Bukti fisik (*Tangible*) sebesar 71,42% yang artinya berada pada rentang baik. Adapun nilai rata-rata keseluruhan sebesar 66,41% yang artinya dari seluruh indikator rehabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berada pada kriteria rentang baik.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Percetakan Oke Print Cabang Cibinong

Dibawah ini merupakan hasil keseluruhan tanggapan kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan dari setiap item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 53
Hasil rata- rata penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

| No | Indikator Kualitas Pelayanan | Persentase (%) | |
|----|------------------------------|--|-------|
| | Reabilitas | | |
| 1 | 1 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan | 50,04 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan | 69,62 |
| | 3 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan | 59,31 |
| | 4 | Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat di andalkan | 70,97 |
| | Rata – rata | 62,48 | |
| | Daya Tanggap | | |
| 2 | 1 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan | 68,43 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan | 72,26 |
| | 3 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan | 61,28 |
| | Rata – rata | 67,32 | |
| | Jaminan | | |
| 3 | 1 | Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong | 69,02 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan | 65,96 |
| | 3 | Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong | 52,60 |
| | Rata – rata | 62,52 | |
| | Empati | | |
| 4 | 1 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan | 70,04 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah | 68,17 |
| | 3 | Terdapat jam operasional yang nyaman bagi para pelanggan | 72,08 |

| | | | |
|-------------------------|--------------------|--|-------|
| | Rata – rata | 70,09 | |
| | Bukti Fisik | | |
| 5 | 1 | Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap | 70,80 |
| | 2 | Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan | 67,40 |
| | 3 | Fasilitas yang di tawarkan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya | 69,36 |
| | 4 | Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki area parkir yang cukup memadai | 70,55 |
| | Rata – rata | 69,52 | |
| Total Keseluruhan | | 1127,89 | |
| N | | 17 | |
| Rata – rata Keseluruhan | | 66,34 | |

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan indikator Realibilitas (*Realibility*) sebesar 62,48% yang artinya berada pada rentang puas, Daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 67,32% yang artinya berada pada rentang puas, Jaminan (*Assurance*) sebesar 62,52% yang artinya berada pada rentang puas, Empati (*Empathy*) sebesar 70,09% yang artinya berada pada rentang puas, dan Bukti fisik (*Tangible*) sebesar 69,52% yang artinya berada pada rentang puas. Adapun nilai rata-rata keseluruhan sebesar 66,34% yang artinya dari seluruh indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berada pada kriteria rentang puas.

Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

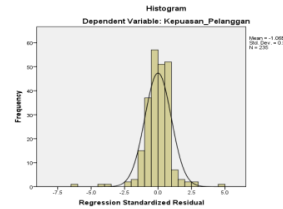
Sebelum menggunakan metode Regresi Linier Berganda, peneliti melakukan Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik sebagai berikut :

Uji Normalitas

Menurut Husein Umar (2011:182) mendefinisikan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variable dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan

berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Signifikan*), yaitu :

1. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
2. Jika probabilitas < 0.05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal

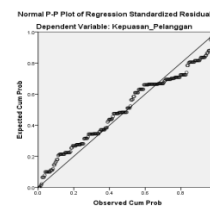


Gambar 9

Histogram Data Variabel Kepuasan Pelanggan

Dari gambar diatas terlihat lingkungan kurve normal, maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Dapat dilihat juga dari probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Atau dapat dikatakan jika model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonalnya atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya, maka garis model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dapat dilihat dari hasil data grafik normal p-p plot, sebagai berikut :



Gambar 10

Normal P-P Plot Data Variabel Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal yang ada. Dengan demikian dikatakan bahwa model regresi layak dipakai karena variable

Kepuasan Pelanggan (Variable Terikat) dan atribut Kualitas Pelayanan (Variable Bebas) keduanya mempunyai distribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas
2. Uji Autokorelasi
3. Uji Heterokedasitas

Uji asumsi klasik tidak dilakukan, peneliti hanya menggunakan asumsi yang sudah memenuhi uji asumsi klasiknya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisis pengaruh antara suatu variable terikat dengan dua variable atau lebih variable bebas. Dalam hal ini regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya antara pengaruh variable bebas (X) yang terdiri dari *Reability* (X1) *Responsivness* (X2) *Assurance* (X3) *Emphaty* (X4) dan *Tangibles* (X5) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Tabel 54
Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | | | |
| (Constant) | 7,415 | 2,073 | | 3,577 | ,000 |
| Reliabilitas | ,743 | ,206 | ,236 | 3,606 | ,000 |
| Daya tanggap | 1,198 | ,321 | ,259 | 3,731 | ,000 |
| Jaminan | ,746 | ,256 | ,178 | 2,913 | ,004 |
| Empati | ,956 | ,325 | ,200 | 2,942 | ,004 |
| Bukti fisik | ,748 | ,296 | ,189 | 2,525 | ,012 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Data SPSS Diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier berganda, maka di peroleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 7,415 + 0,743X_1 + 1,198X_2 + 0,746X_3 + 0,956X_4 + 0,748X_5$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi positif. Menunjukkan peningkatan positif dari variabel kualitas pelayanan dengan indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Yang berarti setiap kenaikan dari kualitas pelayanan dengan indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan asumsi variabel lainnya dalam keadaan konstan.

Koefisien Determinasi

Dalam analisis regresi diperlukan juga untuk melihat berapa persen dari variasi variable dependen dapat diterangkan oleh variasi dari variable independen. Untuk itu digunakan koefisien determinasi, menurut Sugiyono, (2015:231) rumus dari koefisien detreminasi adalah :

$$CD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

CD = Koefisien Korelasi

r^2 = Nilai Korelasi

Tabel 55
Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,871 ^a | ,759 | ,754 | 3,748 |

a. Predictors: (Constant), Bukti fisik, Jaminan, Reliabilitas, Empati, Daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Data SPSS Diolah, 2018

Dapat dilihat nilai korelasi (R) sebesar 0,871 (87,1%), artinya korelasi (hubungan) antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat,

yakni jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Nilai koefisien determinasi *R Square* (R^2) sebesar 0,759 (75,9%). Menunjukkan bahwa variabel dari kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 0,241 (24,1%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu dengan rumus :

$$t_0 = \frac{b_k}{sb_k}$$

Keterangan :

- b_k = Koefisien Regresi
- sb_k = Standar Koefisien Regresi

Kriteria tolak H_0 adalah :

$$t_{hitung} > t_{\frac{1}{2}\alpha} \text{ atau } t_{hitung} < -t_{\frac{1}{2}\alpha}$$

Kriteria terima H_0 adalah :

$$-t_{\frac{1}{2}\alpha} \leq t_{hitung} \leq t_{\frac{1}{2}\alpha}$$

H_0 : Tidak ada pengaruh secara Parsial antara Kualitas Pelayanan yang diukur dari *reability, responsivness, assurance, emphaty, tangibles* dengan kepuasan pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

H_1 : Ada pengaruh secara Parsial antara Kualitas Pelayanan yang diukur dari *reability, responsivness, assurance, emphaty, tangibles* dengan kepuasan pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Tabel 56
Uji Parsial (Uji T)

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|----------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardize d Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 7,415 | 2,073 | | 3,577 | ,000 |
| Reliabilitas | ,743 | ,206 | ,236 | 3,606 | ,000 |
| Daya tanggap | 1,198 | ,321 | ,259 | 3,731 | ,000 |
| Jaminan | ,746 | ,256 | ,178 | 2,913 | ,004 |
| Empati | ,956 | ,325 | ,200 | 2,942 | ,004 |
| Bukti fisik | ,748 | ,296 | ,189 | 2,525 | ,012 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Data SPSS Diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (Uji T) dimana variabel reabilitas memiliki nilai signifikan $0.000 <$ dari taraf nyata $0,05$ (5%). Yang berarti terdapat pengaruh reabilitas terhadap kepuasan pelanggan. Variabel daya tanggap memiliki nilai signifikan $0.000 <$ dari taraf nyata $0,05$ (5%). Yang berarti terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan memiliki nilai signifikan $0.004 <$ dari taraf nyata $0,05$ (5%). Yang berarti terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel empati memiliki nilai signifikan $0.004 <$ dari taraf nyata $0,05$ (5%). Yang berarti terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bukti fisik memiliki nilai signifikan $0.012 <$ dari taraf nyata $0,05$ (5%). Yang berarti terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan

1. Kualitas pelayanan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong secara keseluruhan berada pada rentang baik menurut hasil tanggapan responden dan pada kualitas pelayanan dengan indikator jaminan memiliki nilai terendah.
2. Kepuasan pelanggan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong secara keseluruhan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada rentang puas dan pada kepuasan p[elanggan yang diukur dari kualitas pelayanan dengan indikator jaminan memiliki nilai terendah.
3. Analisis regresi linier berganda pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong menunjukkan kualitas pelayanan dengan indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik akan memberikan peningkatan positif terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hubungannya kuat positif, yang

artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara parsial indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Saran

1. Percetakan Oke Print Cabang Cibinong sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanannya terutama pada indikator jaminan dengan adanya pemasangan cctv membuat pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi dan memberikan pelatihan mencetak seperti memfotocopy, membenner buku, menjilid, mendesain berbagai jenis cetakan kepada karyawan dalam melayani para pelanggannya, sifat yang dapat di percaya juga perlu diperbaiki agar pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas.
2. Percetakan Oke Print Cabang Cibinong sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya, pada indikator reabilitas yaitu pada kehandalan dari karyawan dalam melayani pelanggan dengan baik, menyelesaikan masalah yang diterima dari pelanggan dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.
3. Dengan demikian diharapkan Percetakan Oke Print Cabang Cibinong dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti kemampuan memberikan perhatian secara personal, berpenampilan rapih dan sopan, memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, menanggapi keluhan, berprilaku adil, memberikan pelayanan yang dapat diandalkan,

memberikan rasa aman dan nyaman pada saat bertransaksi dan kesediaan karyawan melayani pada jam sibuk dan diharapkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan karena jika kualitas pelayanan yang diberikan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Assauri, Sofjan (2010), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Bianda Tristantiana (2016), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Digital Printing Cahaya 33 di Jakarta Timur*. Jurnal, 2016 mahasiswa Program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.<http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/3830443/pe- ngaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada- percetakan-digital-printing-cahaya-33>. (diakses 4 november 2017)
- Darmawati (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Percetakan CV. Rahmat Nur Samarinda di Samarinda Kalimantan Timur*. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 4, No. 1, 2016 mahasiswa Program S1 Ilmu Admistrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
[http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal%20Darmawati%20\(03-03-16-08-10-12\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal%20Darmawati%20(03-03-16-08-10-12).pdf) (diakses 3 november 2017)
- Gusti Arum Ayu Ningsih (2016), *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Percetakan PT. Nyata Grafika Media*

- Surakarta Solo Jawa Tengah. Skripsi ilmiah, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Solo Jawa Tengah.
<http://eprints.ums.ac.id/47931/27/naskah.pdf> (diakses 3 november 2017).
- Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Herdiana, Nana Abdurrahman (2015), *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV. Pustaka Setia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jilid 1 Jakarta : Penerjemah Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jilid 1 Jakarta : Penerjemah Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jilid 2 Jakarta : Penerjemah Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mamang, Etta Sangdji dan Sopiah (2013) *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Nita Priyani (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa pada Fotocopy Super Mandiri Jl. Margonda Depok..* Jurnal Ilmiah Manajemen, 2013 Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.<http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/16299/1/PRESENTASI%2520PI.pdf> (diakses 4 november 2017)
- Notoatmodjo, Soekidjo (2015), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Oentoro, Deliyanti (2012), *Manajemn Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Laksbang Pressindo
- Ricky Yamita (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan PT. Jasuindo Tiga Perkasa di Siduarjo Jawa Timur*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol. 10, No. 2, Mei 2010 Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana.
<https://media.neliti.com/media/publications/96823-ID-pengaruh-kualitas-kinerja-layanan-terhad.pdf> (diakses 4 november 2017)
- [Sugiyono, \(2013\), Statistika untuk Penelitian](#). Bandung : CV. Alfabeta
- [Sujarweni, V. Wiranta \(2014\), Metode Penelitian, Yogyakarta : Pustaka Baru Press](#)
- Sunyoto, Danang (2013), *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang (2015), *Prilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supranto, J. (2009), *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Swastha, Basu Dharmmesta dan T. Hani Handoko (2016), *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen* Edisi Pertama. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality, dan Satisfation*. Edisi 4, Yogyakarta : CV. Andi Offeset.
- Umar, Husein (2011) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 11. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Wiratna, V. Sujarweni (2014) *Moetodologi Penelitian* Yogyakarta : Pustaka Baru Press

Yamit, Zulian (2013), *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta : Ekonisia

Zeithalm, A Valarie dan Mary Jo Bitner (2013), *Service Marketing*, Edisi 16 <https://www.google.co.id/amp/s/dianpuspita0903.wordpress.com/2016/04/30/pe-retakan-buku/amp/>