



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

Skripsi

Dibuat Oleh :

Shinta Maulina Rofiyanti
021114062

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2018

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

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan,
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A.)

Ketua Program Studi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herdiyana'.

(Herdiyana, S.E., M.M.)

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

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan Lulus

Pada Hari : Kamis Tanggal : 29 / Maret / 2018

Shinta Maulina Rofiyanti

021114062

Menyetujui,
Ketua Sidang



(Hj. Dra. Sri Hartini, M.M.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, S.E., M.M.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Ir. Yuary Farradia, M.Sc.)

ABSTRAK

SHINTA MAULINA ROFIYANTI, 021114062. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. Dibawah bimbingan OKTORI KISWATI ZAINI dan YUARY FARRADIA, Tahun 2018.

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 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 di gunakan 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 $Y = 7,415 + 0,743X_1 + 1,198X_2 + 0,746X_3 + 0,956X_4 + 0,748X_5$. 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 $R^2 = 0,759$ yang artinya kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 75,9%, 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, sebaiknya memperbaiki, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya seperti pada indikator jaminan dan reabilitas dan Percetakan Oke Print Cabang Cibinong, sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan, seperti; lokasi yang strategis dan penyediaan fasilitas yang berbeda dengan perusahaan sejenis agar meningkatnya kepuasan pelanggan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT cabang Cibinong”. Dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mencapai hasil yang baik sehingga mudah dipahami dan dapat dimengerti oleh pembaca dengan apa yang disajikan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih dan bersyukur yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Drs. Ketut Sunarta, Ak., MM., CA selaku Wakil Dekan Bid. Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Dra. Hj. Sri Hartini, MM selaku wakil Dekan Bid. Administrasi & Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak Herdiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Ibu Tutus Rully, SE., MM, selaku Sekretaris Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
6. Ibu Oktori Kiswati Zaini, SE., MM. selaku Ketua Komisi pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi dengan sabar kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
7. Ibu Ir. Yuary Farradia, M.Sc selaku Anggota Komisi pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
8. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Yang telah memberi ilmu pengetahuan dan memperlancar dalam pembuatan skripsi ini.

9. Percetakan OKE PRINT yang telah memberikan izin untuk mengambil data dari perusahaannya dan mau meluangkan waktu untuk memberikan apa yang penulis butuhkan dan ilmu yang bermanfaat.
10. Secara khusus yang tersayang Mama Rofidah, Papa Slamet, Adik-adik dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, dan mendo'akan sehingga penulis dimudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Secara khusus untuk sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Teguh Gunawan, Priska Safitri, Farah Aulia M, Fajar Noviandi B, Desti Irianti, Ida Rosida, Hilman Ardiansyah, Lestari, Mufida Amma, Didi Jatmiko, Dewi Pramanik, Eka Oktaviani, Gian dan seluruh teman seperjuangan kelas B dan A yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi yang sangat berarti bagi penulis.

Atas segala perhatian yang telah diberikan kepada penulis, penulis mengucapkan terima kasih.

Bogor, Maret 2018

Shinta Maulina Rofiyanti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Fungsi Pemasaran.....	8
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Jasa	10
2.2.1 Pengertian Jasa	10
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.4.2 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.3 Faktor – Faktor Penghambat dalam Pelayanan	16
2.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.5.2 Kesenjangan Kinerja dan Harapan dalam Jasa.....	19
2.5.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6 Percetakan	21
2.6.1 Pengertian Percetakan	21
2.6.2 Proses dan Tahapannya	21
2.7 Penelitian Sebelumnya	22
2.8 Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian	26
2.8.1 Kerangka Pemikiran	26
2.8.2 Konstelasi Penelitian	28
2.9 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29

3.4	Operasional Variabel.....	30
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	31
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7	Metode Pengolahan / Analisis Data.....	33
3.7.1	Analisis Instrumen Data.....	33
1.	Uji Validitas.....	33
2.	Uji Reabilitas.....	37
3.7.2	Metode Analisis.....	38
1.	Deskriptif.....	38
2.	Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik.....	38
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.	Koefisien Determinasi.....	40
5.	Uji Parsial (Uji T).....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah dan perkembangan OKE PRINT cabang Cibinong.....	42
4.1.2	Kegiatan Usaha.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	44
4.1.4	Profil Responden.....	45
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Penerapan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.....	49
4.2.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.....	63
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong.....	77
1.	Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik.....	77
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
3.	Koefisien Determinasi.....	80
4.	Uji Parsial (Uji T).....	80
4.3	Interpretasi Hasil Penelitian.....	81
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	82
5.2	Saran.....	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong Periode Januari 2015- Juni 2017	3
Tabel 2	Data Pesaing Disekitar Lokasi Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.....	4
Tabel 3	Data Keluhan Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong Periode 2015-2016	5
Tabel 4	Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 5	Operasional Variabel.....	30
Tabel 6	Penilaian Pertanyaan	33
Tabel 7	Hasil Uji Validitas (X)	34
Tabel 8	Keterangan Hasil Uji Validitas (X)	35
Tabel 9	Hasil Uji Validitas (Y)	36
Tabel 10	Keterangan Uji Validitas (Y)	36
Tabel 11	Hasil Uji Reabilitas (X)	37
Tabel 12	Hasil Uji Reabilitas (Y)	38
Tabel 13	Identitas Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 14	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 15	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 16	Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan Pelanggan	48
Tabel 17	Kriteria Tanggapan Responden.....	49
Tabel 18	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	49
Tabel 19	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan	50
Tabel 20	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan	51
Tabel 21	Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan	52
Tabel 22	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan	52

Tabel 23	Karyawan percetakan OKE PRINT cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan	53
Tabel 24	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	54
Tabel 25	Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	55
Tabel 26	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan	55
Tabel 27	Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	56
Tabel 28	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan ...	57
Tabel 29	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah	58
Tabel 30	Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong	58
Tabel 31	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap	59
Tabel 32	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan	60
Tabel 33	Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya	60
Tabel 34	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai	61
Tabel 35	Hasil rata – rata penilaian responden terhadap kinerja kualitas pelayanan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	62
Tabel 36	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	63
Tabel 37	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan	64
Tabel 38	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan	65
Tabel 39	Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan	66
Tabel 40	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan	66

Tabel 41	Karyawan percetakan OKE PRINT cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan	67
Tabel 42	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	68
Tabel 43	Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	69
Tabel 44	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan	69
Tabel 45	Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	70
Tabel 46	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan....	71
Tabel 47	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah	72
Tabel 48	Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong	72
Tabel 49	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap	73
Tabel 50	Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan	74
Tabel 51	Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya	74
Tabel 52	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai	75
Tabel 53	Hasil rata- rata penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	76
Tabel 54	Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 55	Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 56	Uji Parsial (Uji T)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	3
Gambar 2	Kesenjangan Kinerja dan Harapan	19
Gambar 3	Konstelasi Penelitian	28
Gambar 4	Struktur Organisasi	44
Gambar 5	Identitas Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 6	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 7	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Gambar 8	Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan Pelanggan	48
Gambar 9	Histogram Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Gambar 10	Normal P- P Plot data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Riset Percetakan Oke Print Cabang Cibinong
Lampiran	2	Kuesioner Penelitian
Lampiran	3	Hasil Kodingan dari Kuesioner Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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. Bisnis ini juga ditunjang dengan semakin banyak dan majunya teknologi pendukung dari bisnis percetakan ini, diantaranya adalah untuk warna sudah menggunakan mesin printer yang kualitas hasil cetaknya 90% sudah mirip dengan hasil cetak yang diinginkan. 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. Kepuasan pelanggan menjadi suatu sasaran yang amat penting agar perusahaan dapat bertahan dan terus tumbuh dalam menghadapi persaingan ini, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

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. Pada dewasa ini perkembangan percetakan yang semakin maju bisa dilihat dari berbagai hasil cetakan yang sudah banyak jenis dan desainnya mulai dari proses mencetak yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan beberapa tahun kebelakang proses mencetak bisa membutuhkan waktu yang cukup lama, pada perwarnaan hasil cetakan bisa lebih terlihat jelas dengan berbagai macam warna dibandingkan beberapa tahun kebelakang hasil cetakan hanya berwarna hitam dan putih.

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 lainya serta menerima pesanan desain. Oke print mempunyai motto yaitu *cepat, murah, bagus* yang menjadi kekuatan dalam pesaingan 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.

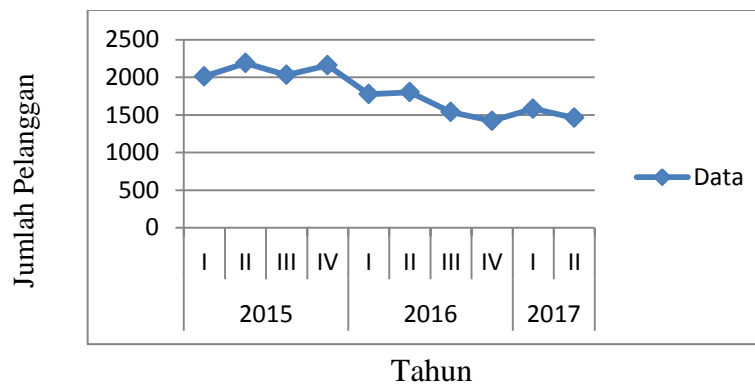
Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa percetakan yang cepat murah dan bagus, maka Oke Print cabang Cibinong telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan jasa percetakan yang cepat, murah dan bagus, namun dalam perjalanannya sering mendapatkan keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang lamanya waktu mengantri dan proses mencetak tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh Oke Print cabang Cibinong. Oleh karena itu pelanggan bisa mengadakan keluhan – keluhan atau kritik dan saran pada perusahaan dengan ini perusahaan juga dapat mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan tersebut secara tidak langsung akan memberikan kontribusi bagi perusahaan, sehingga dapat menjamin kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Perusahaan harus memikirkan kepuasan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik, seperti fasilitas yang diberikan tentunya ditujukan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi dan lokasi head office yang strategis dan akses control yang diberikan untuk melihat pesanan adalah beberapa contoh yang berusaha diberikan perusahaan untuk melayani pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra, (2012:85) kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran, (Tjiptono & Chandra 2012:85). 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 : Percetakan OKE PRINT cabang Cibinong (2017)

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”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

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.

1.2.2 Perumusan Masalah

Dengan adanya uraian latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

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 ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data dari perusahaan mengenai bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian-uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

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.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dan dikumpulkan, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dalam dunia nyata mengenai pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan masukan atau referensi bagi perusahaan yang bersangkutan dalam menerapkan strategi pemasaran guna memberikan kepuasan terhadap konsumen.

2. Kegunaan Praktik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta wawasan secara umum mengenai manajemen dan manajemen pemasaran khususnya dan dapat memberikan masukan yang positif mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai serta untuk membantu memperbaiki sistem pelayanan dan mengantisipasi masalah yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pemasaran

Pemasaran (*marketing*) merupakan sebuah subjek yang sangat penting dan dinamis. Ia dikatakan dinamis karena bekerja di sebuah lingkungan yang nyata terus-menerus berubah. Dikatakan penting karena, ia dapat menentukan hidup atau matinya perusahaan. Pada dasarnya pemasaran menyangkut kegiatan sehari-hari dalam sebuah masyarakat yang disusun untuk menghasilkan dan memudahkan pertukaran demi memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Berikut pengertian pemasaran menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2009:5) Pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. (Philip Kotler dan Armstrong dalam Nana Herdiana, 2015:2) menyatakan Pemasaran sebagai suatu fungsi organisasi dan seperangkat yang menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan pada pelanggan dan mengelola kerelasiannya untuk mencapai benefit bagi organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli dari definisi pemasaran tersebut telah dikembangkan beberapa teori bahwa, Pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. (Deliyanti Oentoro, 2012:1). Sedangkan menurut (Sofjan Assuri, 2010:5) mendefinisikan pemasaran sebagai kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan individu, kelompok, atau organisasi melalui proses pertukaran dengan menghantarkan nilai kepada pelanggan.

2.1.2 Fungsi Pemasaran

Didalam pemasaran terdapat fungsi dari pemasaran. Adapun fungsi dari pemasaran menurut Deliyanti Oentoro (2012:3) mengemukakan bahwa fungsi pemasaran adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi Pertukaran
Dengan pemasaran pembeli dapat membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.
- b. Fungsi Distribusi
Distribusi suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk.
- c. Fungsi Perantara
Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktifitas pertukaran dengan distribusi fisik.

Tujuan pemasaran adalah membuat penjual berlebih-lebihan dan mengetahui serta memahami konsumen dengan baik sehingga produknya atau pelayanannya cocok dengan konsumen tersebut dan laku dengan sendirinya. Hal ini bukan berarti bahwa penjualan dan promosi menjadi tidak penting, tetapi keduanya lebih merupakan bagian dari “bauran pemasaran” (*marketing mix*) yang lebih luas, atau seperangkat alat pemasaran yang harus dimanfaatkan untuk meraih dampak maksimum dari pasar.

2.1.3 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran sangat penting karena merupakan tindakan dari konsep pemasaran, selain mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, manajemen harus mencari jalan untuk mengatasi keadaan permintaan yang berbeda-beda. Manajemen pemasaran harus dapat menentukan tingkat, waktu, dan sifat permintaan sedemikian rupa sehingga dapat membantu perusahaan mencapai sasarannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:35) Manajemen Pemasaran adalah strategi dan rencana pemasaran yang mendalam dan kreatif yang dapat memandu kegiatan pemasaran. Sedangkan manajemen pemasaran adalah alat analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang didesain untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. (Deliyanti Oentoro, 2012:14)

Menurut Basu Swastadan Thani Handoko (2016:4) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah kegiatan memilih pasar sasaran agar mendapat nilai pelanggan yang unggul dan maksimal serta dirumuskan sebagai suatu proses

manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan tidak akan berkembang tanpa didukung oleh pengolahan manajemen pemasaran.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Pada dasarnya jasa merupakan suatu aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk fisik dan konstruksi yang digunakan pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atas pemecahan pada masalah yang dihadapi konsumen.

Menurut Kotler, Keller, dan Amstrong, yang dikutip oleh Nana Herdiana (2015:103), mendefinisikan Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara positif tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:7) Mendefinisikan jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Menurut Nana Herdiana Abdurrahman (2015:103), mendefinisikan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut (Yazid dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013:93), Jasa adalah aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya, dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya untuk memenuhi suatu kebutuhan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi konsumen, dimana jasa ini tidak terikat dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler dan Keller (2009:39) jasa mempunyai empat karakteristik berbeda yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran yaitu :

1. Tak Berwujud

Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan diraba, didengar, atau dibau, sebelum jasa itu dibeli.

2. Tak Terpisahkan

Sementara barang fisik dibuat, dimasukan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya tanpa hadir ditempat.

3. Bervariasi

Karena kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana, dan kepada siapa, jasa sangat bervariasi.

4. Dapat Musnah

Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi.

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013:94) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu :

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.

2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Biasanya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual, baru kemudian dikonsumsi.

3. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat variable karena merupakan keluaran nonbaku (*nonstandardized output*), artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Menurut Nana Herdiana Abdurrahman, (2015:104) ada beberapa karakteristik dari jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa memiliki sifat tidak berwujud karena tidak dapat dilihat, dirasa didengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*inseparability*)

Suatu bentuk jasa yang tidak dapat dipisahkan dari sumbernya. Sumber itu merupakan orang atau mesin, hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.

3. Berubah – ubah (*variability*)

Jasa mudah berubah-ubah karena sangat bergantung pada pihak yang menyajikan, waktu, dan tempat disajikan.

4. Daya Tahan (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada karena menghasilkan jasa dimuka dengan mudah. Jika permintaan turun, masalah yang sulit akan segera muncul.

2.3 Bauran Pemasaran Jasa

Beberapa pengertian mengenai bauran pemasaran menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:92) mendefinisikan bauran pemasaran merupakan perangkat atau alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan posisi yang ditetapkan dapat berjalan dengan sukses. Kemudian (Kotler dalam Danang Sunyoto, 2015:202) mengemukakan bauran pemasaran adalah kelompok kiat pemasaran untuk mencapai sasaran pemasarannya dalam pasar sasaran.

Dalam bauran pemasaran terdapat unsur-unsur bauran pemasaran jasa, karena kedua hal ini saling mempengaruhi satu sama lain. Adapun unsur-unsur bauran pemasaran jasa menurut Rambat Lupiyoadi (2013:92) yaitu, sebagai berikut :

1. Produk (*product*)

Produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Yang perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja, tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut yang disebut “*the offer*”.

2. Harga (*price*)

Strategi penentuan harga sangat signifikan dalam pemberian nilai kepada konsumen dan memengaruhi citra produk, dan keputusan konsumen untuk membeli.

3. Lokasi / Tempat (*place*)

Lokasi (berhubungan dengan sistem penyampaian) dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi.

4. Promosi (*promotion*)
Hal ini berhubungan dengan isi pesan (apa yang harus disampaikan), struktur pesan (bagaimana penyampaian pesan secara logis), gaya pesan (menciptakan bahasa yang kuat), dan sumber pesan (siapa yang harus menyampaikan).
5. Orang / Sumber Daya Manusia (*people*)
Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, “orang” yang berfungsi sebagai penyedia jasa memengaruhi kualitas jasa yang diberikan.
6. Proses (*process*)
Proses merupakan gabungan semua aktivitas, yang umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan hal-hal rutin lainnya, di mana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.
7. Layanan pelanggan (*customer service*)
Layanan pelanggan pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai hasil (*outcome*) dari kegiatan distribusi dan logistik, di mana pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis nya, apalagi untuk perusahaan yang menjual jasa pada para konsumennya. Oleh karena nya pelayanan ini harus diperhatikan oleh perusahaan agar tetap dapat mempertahankan konsumen dan bertahan dipasar. Berikut beberapa pengertian pelayanan menurut beberapa ahli :

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.

Menurut Etta Mamang Sangadji & Sopiah (2013:100) Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dan adapun definisi dari kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. (Parasuraman dalam Etta mamang dan Sopiah, 2013:100). Sedangkan menurut (Rambat Lupiyoadi, 2013 : 216) mendefinisikan kualitas jasa yaitu, sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan teori di atas dapat diambil kesimpulan bahwa definisi dari kualitas pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, yang mana pelanggan akan membandingkan antara harapan dengan kinerja yang diterimanya dari penyedia layanan di suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan para pelanggan, yang pada akhirnya akan memuaskan para pelanggannya.

2.4.2 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut para ahli ada beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersampaikan dengan baik, dengan mengacu pada beberapa indikator sebagai berikut :

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. *Emphaty*

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. *Emphaty* (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.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:52) mendefinisikan lima determinan kualitas jasa berikut ini :

1. *Reability* (Kehandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

2. *Responsiveness* (Responsibilitas), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu.

3. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.

4. *Emphaty* (Empati), kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

5. *Tangible* (Wujud), seperti penampilan fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:75), menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap,
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual dari pelanggan,
5. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana 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*).

2.4.3 Faktor – faktor Penghambat dalam Pelayanan

Presepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas layanan. Penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan. Menurut (Zulian Yamit, 2013:32) faktor – faktor penghambat tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kurangnya otoritas yang diberikan pada bawahan
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
6. Banyak interest pribadi
7. Budaya tip
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
9. Kurang profesional (kurang trampil menguasai bidangnya)
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
12. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
15. Belum ada sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi

Menurut Tjiptono (2016:179). Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan diantaranya :

1. Produksi dan komunikasi yang terjadi secara simultan
Salahsatu karakteristik unik jasa / layana adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini membutuhkan kehadiran pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya berbagai interaksi antar penyedia layanan dan pelanggan terjadi.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layana yang dihasilkan
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai
Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah “wajah” organisasi namun acap kali merekalah cerminan “jasa” yang di persepsikan konsumen
4. Gap komunikasi
Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
Pelanggan merupakan individu yang unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layan yang beragam (*standardized service*)
6. Perluasan atau pengembananagan layanan secara berlebihan
Di satu sisi, mengintroduksi layana baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layana yang sudah ada, hasil yang di dapat belum tentu optimal bahkan tidak tertutup kemungkinan tumbuh masalah-masalah seputas standar kualitas layanan
7. Visi bisnis jangka pendek
Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktifitas tahunan dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk oleh jangka panjang.

2.5 Kepuasan Pelanggan

2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam menjalankan suatu bisnis perusahaan memerlukan strategi yang tepat untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan, salah satunya adalah dengan membuat konsumen menjadi puas dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan berikut ini pengertian kepuasan konsumen menurut beberapa ahli :

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 Kotler and Keller (2009:177) Kepuasan mencerminkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan (Tjiptono, 2012 : 58), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, karyawan dan kepuasan pelanggan.

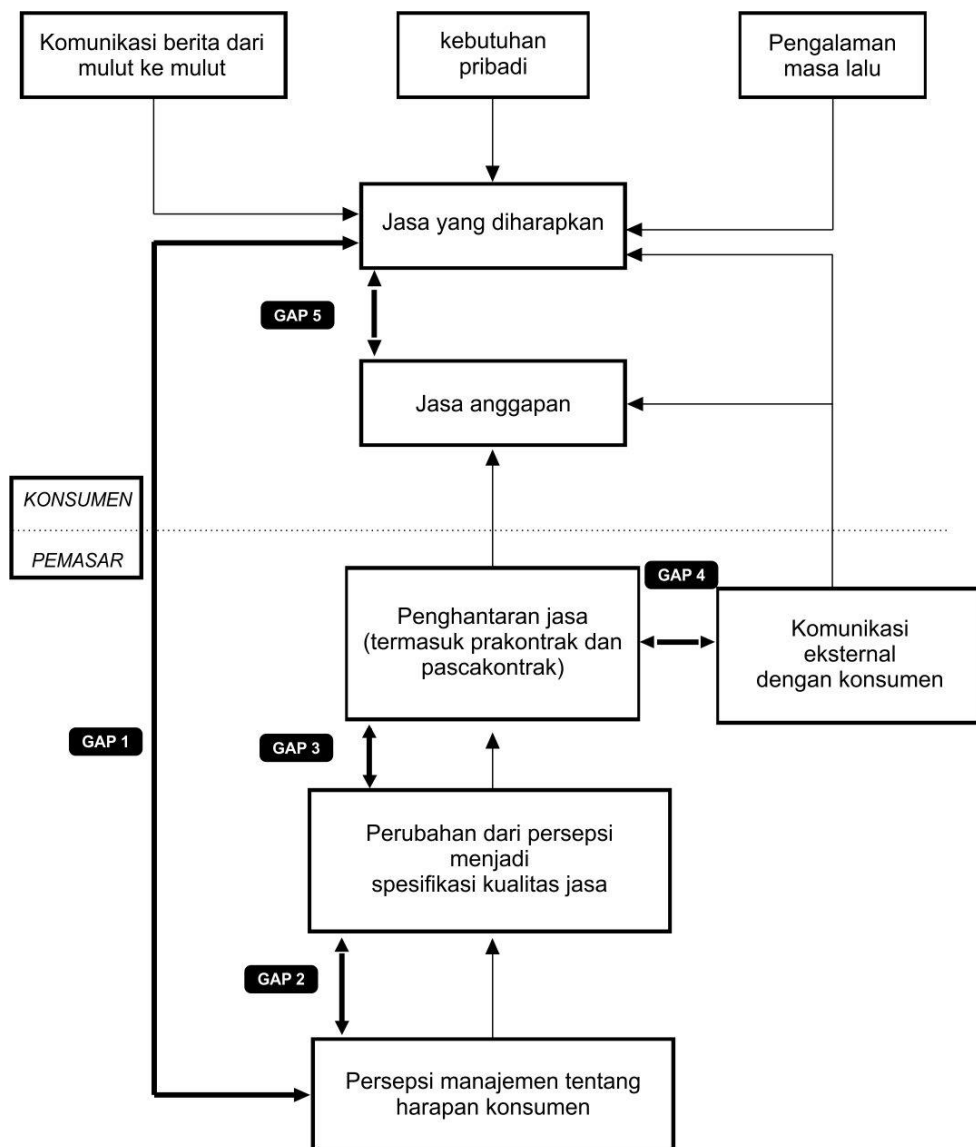
Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, (2013:180), Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Dan bahwa kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. (Tjiptono dan Chandra, 2012:85).

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.

Menurut Philip Kotler dan Keller (2009:50) Harapan pelanggan membentuk ekspektasi dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Perusahaan yang berhasil menambah manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hany puas tetapi terkejut dan sangat puas. Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.

Dari definisi kepuasan pelanggan diatas dapat diartikan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari membandingkan antara kualitas yang didapatkan dengan harapan yang dimiliki terhadap kinerja suatu produk barang maupun jasa, seperti layanan yang diberikan. Dimana hal yang menjadi pokok adalah kinerja dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dengan membandingkan kinerja dengan harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi dari kepuasan pelanggan adalah kinerja dan harapan.

2.5.2 Kesenjangan Kinerja dan Harapan dalam Jasa



(Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009:51)

Gambar 2
Kesenjangan Kinerja dan Harapan

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen-Manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa-Manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penghantaran jasa- Personel mungkin tidak terlatih atau tidak mau atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mungkin terikat pada standar yang bertentangan.
4. Gap antarpenghantaran jasa dan komunikasi eksternal-Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan perwakilan perusahaan.
5. Gap antara jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan- Kesenjangan terjadi ketika konsumen salah menganggap kualitas jasa.

2.5.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Pada bagian ini akan dibahas beberapa diantaranya sebagai berikut :

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.

Menurut Ali Hasan (2013:106) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Sistem keluhan atau saran
Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung.
2. *Ghost Shopping*
Metode ini efektif jika para manajer perusahaan bersedia sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan pelanggan.
3. *Lost Customers Analysis*
Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok.
4. Survei Kepuasan Pelanggan
Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan.

2.6 Percetakan

2.6.1 Pengertian Percetakan

Percetakan merupakan sebuah proses industri yang dilakukan oleh industri kecil maupun industri besar yang aktivitasnya memproduksi tulisan dan gambar secara massal yang menggunakan tinta di atas kertas atau selainnya menggunakan sebuah mesin cetak. Selain itu, percetakan pun tidak hanya fokus pada bahan cetak yang kasat mata saja tetapi juga mencakup berbagai teknik dan jenis kegiatan seperti desain, penempatan warna yang tepat, pengukuran jenis kertas dan lain sebagainya. Dalam dunia percetakan banyak banner, kartu undangan, kartu nama, buku, koran, brosur, flyer dan majalah sekarang ini biasanya dicetak menggunakan teknik percetakan offset. Gambar yang akan dicetak diprint di atas film lalu ditransfer ke plat cetak. Warna-warna bisa didapatkan dengan menimpakan beberapa pola warna dari setiap pelat offset sekaligus. Kejelian dalam menentukan warna dan jenis kertas yang digunakan pada setiap cetak yang diinginkan, membuat hasil cetakan akan lebih bagus dan maksimal serta profesional.

2.6.2 Proses dan Tahapannya

Sebelum produk percetakan siap dipasarkan atau diperlihatkan, produk tersebut harus melalui rangkaian tahapan yang termasuk di dalamnya:

1. *Typesetting*
Setiap karakter yang dicetak diciptakan dari type. Setiap karakter huruf cetak mewakili satu huruf, nomor, atau tanda baca. Typesetting adalah tahap pertama dalam proses percetakan. Inilah metode di mana kata-kata (disebut salinan) diubah menjadi corak yang sesuai untuk proses percetakan.

2. *Image Assembly* (Pengaturan gambar)
Film dari huruf cetak dikombinasikan dengan film dari ilustrasi didalam proses yang dinamakan stripping. Kombinasi akhir setiap film dari setiap halaman digunakan untuk platemaking. Satu plat percetakan biasanya mengandung beberapa image dari berbagai halaman berbeda.
3. *Platemaking* (Pembuatan Plat)
Layout yang dikoreksi (flats) digunakan untuk membuat plat darimana gambar akan dicetak. Plat ini dibuat dari substansi keras seperti logam, karet, atau plastik.
4. *Printing Presses* (Mesin Pencetak)
Saat plat percetakan telah dibuat, plat akan diletakkan pada mesin yang dinamakan presses yang digunakan untuk mencetak pada kertas atau material lainnya.
5. *Penyelesaian dan Penjilidan*
Setelah material selesai dicetak, material biasanya melewati operasi akhir untuk menjadi produk yang telah selesai. Setelah lembaran ini dicetak dan dilipat, barang-barang ini disebut sebagai signatures. Signature disusun sesuai urutannya, dibatasai, dan dipotong. Pekerjaan ini memerlukan pelipatan dan memotong signatures, atau membuat macam dari paket khusus dan material periklanan, disebut juga finishing. Prosedur penjahitan, penjepretan (stapling), atau pengeleman halaman ke punggung (untuk membuat material seperti buku, majalah, dan katalog) disebut sebagai binding.

2.7 Penelitian Sebelumnya

Tabel 4
Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul	Penelitian
1.	Gusti Arum Ayuningtyas (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Percetakan PT. Nyata Grafika Media Surakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa percetakan pada PT. Nyata Grafika Media Surakarta. Lokasi PT. Nyata Grafika Media Surakarta di Surakarata Solo Jawa Tengah. Pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah <i>convenience sampling</i> sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (<i>multi linear</i>)

			<p><i>regression</i>), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Reliability (X1)</i>, <i>Responsiveness (X2)</i>, <i>Assurance (X3)</i>, <i>Emphaty (X4)</i>, dan <i>Tangible (X5)</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,932 + 0,239X1 + 0,207X2 + 0,327X3 - 0,410X4 + 0,194X5 + 1,569$. Berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan lima variabel independen terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji F diketahui bahwa variabel <i>Reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>Emphaty</i>, <i>Tangible</i> secara signifikan bersama-sama berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Angka <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0,560 menunjukkan bahwa 56 persen variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan 44 persen dijelaskan variabel lain diluar kelima variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran agar PT. Nyata Grafika Media Surakarta bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu perusahaan harus mempertahankan kinerjanya agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan.</p>
2.	Darmawati (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Percetakan CV. Rahmat Nur Samarinda	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan dalam memakai jasa percetakan CV. Rahmat Nur di Samarinda. Lokasi penelitian CV. Rahmat Nur di Samarinda Kalimantan Timur. Sumber data yang diperoleh melalui penelitian lapangan (<i>field work research</i>) dan penelitian perpustakaan. Sampel diambil secara <i>Sampling Insidental</i> dimana teknik penentuan sampel. Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. diperoleh bahwa hasil koefisien $Y = 0,350 + 2,128X1 + 1,993X2 + 3,407X3 + 3,881X4 + 1,424X5$. Nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 87,6% dan koefisien determinasi (R²) sebesar 76%. Pengujian</p>

			<p>hipotesis secara keseluruhan Uji F (Uji Simultan) dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Berdasarkan perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan diperoleh hasil signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga membuktikan hipotesis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima). Hasil pengujian hipotesis dengan uji t (Uji Parsial) diketahui bahwa variabel jaminan merupakan variabel paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $0,000$, maka kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis secara parsial H_0 ditolak dan H_a diterima. Peneliti menyarankan agar perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi dan melakukan survei terhadap pesaing apa kelebihan pesaing dan melakukan perbaikan mempunyai keunggulan perusahaan meningkat.</p>
3.	Nita Priyani (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa di Fotocopy Super Mandiri	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa fotocopy. Lokasi penelitian Fotocoy Super Mandiri Jl. Margonda Depok. Sumber data yang diperoleh data kualitatif dan sumber data berasal dari data primer pengamatan langsung wawancara, pengisian kuesioner, dan data sekunder literatur terkait. Pengumpulan data menggunakan penentuan pengambilan responden pada penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dilakukan hasil keseluruhan kuesioner terhadap 100 orang konsumen dan dengan metode likert dan metode chi-square bahwa seluruh pelayanan dirasakan berpengaruh oleh para konsumen yang menggunakan pelayanan jasa fotocopy pada Super Mandiri. variabel Reability (X1), variabel Responsiveness (X2), variabel Emphaty (X4) dan variabel Tangibles (X5) terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen jasa. Penulis menyarankan Super Mandiri agar tetap meningkatkan pelayanan jasa fotocopy dengan cara lebih memperhatikan kebutuhan konsumen Perusahaan harus lebih memperhatikan</p>

			perilaku konsumen dan meningkatkan strategi pada lingkungan pelayanan jasa fotocopy.
4.	Ricky Yamitara (2010)	Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan PT. Jasuindo Tiga Perkasa	Tujuan penelitian ini untuk merumuskan apakah kualitas kinerja layanan PT. Jasuindo Tiga Perkasa Tbk. Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi penelitian PT. Jasuindo Tiga Perkasa berada di Siduarjo Jawa Timur. Sumber data penelitiannya adalah pelanggan PT. Jasuindo Tiga Perkasa Tbk sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampelnya adalah <i>clusters random sampling</i> . Menggunakan metode analisis regresi linier berganda bahwa dimensi kualitas layanan PT Jasuindo Tiga Perkasa Tbk yang mengadopsi dimensi jasa SERVQUAL (kehandalan, daya tangap, jaminan, empati, bukti fisik) secara statistic berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Hal tersebut terlihat dari koefisien regresi dari masing- masing dimensi yang positif dan signifikan. Kontribusi terbesar pada kepuasan konsumen, diberikan oleh dimensi jaminan dengan koefisien regresi sebesar 1.030. peningkatan kualitas layanan sebaiknya dilakukan PT. Jasuindo Tiga Perkasa Tbk. Secara berkesinambungan, upaya ini dilakukan agar dapat mengantisipasi perubahan harapan pelanggan dari waktu ke waktu.
5.	Bianda Tristantiana (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Percetakan Digital Printing Cahaya 33	Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui bagaimana pengaruh masing masing variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Digital Printing Cahaya33. Mengetahui variabel kualitas layanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen padaPercetakan Digital Printing Cahaya33. Lokasi penelitian Percetakan Digital Printing Cahaya 33 Jakarta Timur. Sumber data yang diperoleh data kualitatif dan sumber data berasal dari data primer pengamatan langsung wawancara, pengisian kuesioner, dan data sekunder literatur terkait. Pengumpulan data menggunakan penentuan pengambilan responden pada penelitian ini menggunakan metode <i>non-probability sampling</i> . Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode <i>convenience sampling</i> .Menggunakan metode analisis regresi linier berganda bahwa

			secara parsial diketahui bahwa variabel Tangible (BuktiFisik) (X1), Reliability (Kehandalan) (X2), Responsiveness (DayaTanggap) (X3), Assurance (Jaminan) (X4), dan Emphaty (Perhatian) (X5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Percetakan Digital Printing Cahaya 33 dengan nilai Fhitung > Ftable. Variabel kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel Responsiveness (DayaTanggap), hal ini dapat dilihat dari nilai thitungnya yang paling besar. Perusahaan lebih meningkatkan kecepatan tanggapan pegawai dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen, kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (Infomatif dalam komunikasi), dan pegawai dapat bekerja sama dengan konsumen dan menjadikan lebih baik lagi untuk konsumen tetap melakukan penggunaan jasa di Percetakan Digital Printing Cahaya 33.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.8 Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

2.8.1 Kerangka Pemikiran

Didalam dunia bisnis khususnya pada perusahaan sejenis, kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama, dimana kualitas pelayanan menjadi input utamanya. Pemberian layanan yang berkualitas akan menumbuhkan rasa puas pada pelanggan. Dimana pernyataan ini dapat dibuktikan berdasarkan penelitian terdahulu bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong sangat memperhatikan kepuasan para pelanggannya yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang mana kualitas pelayanan atau kualitas jasa. Menurut Fandy Tjiptono (2012:77) mendefinisikan Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.

Ternyata dari data yang ada, permasalahan yang dihadapi Oke Print yaitu mengalami fluktuasi jumlah pelanggan per triwulan dari tahun 2015 sampai pada tahun 2017 dan 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. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah kualitas pelayanannya dan tentang berbagai macam pelanggan yang memiliki pandangan yang berbeda tentang pelayanan serta tingkatan yang berbeda pula dalam memandang kepuasan yang telah

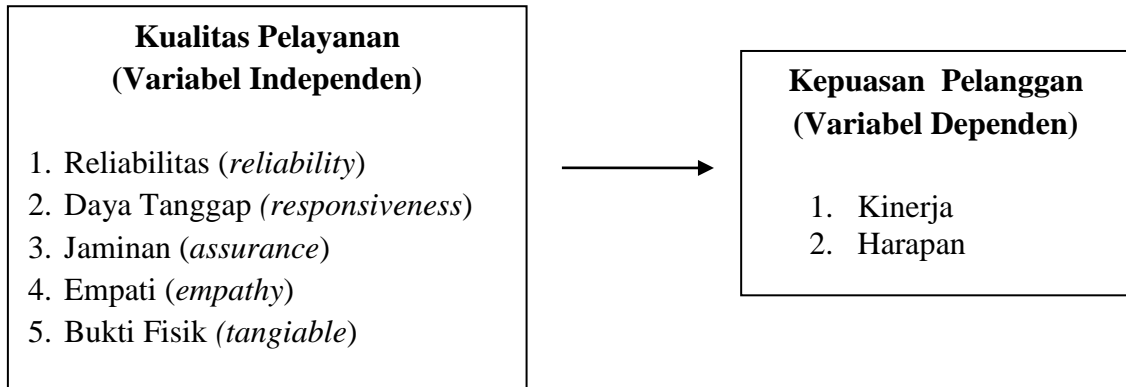
diberikan dan karena banyaknya pelanggan yang dilayani maka tidak semua dapat diselesaikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan nilai tambah yaitu kepuasan, sehingga mereka memilih percetakan tersebut. Dan dengan memberikan pelayanan yang terbaik perusahaan akan tetap bertahan dipasar. Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima dimensi penentu kualitas pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (2012:75), menyebutkan ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap,
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual dari pelanggan,
5. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Kualitas yang rendah atau tidak sesuai dengan harapan para pelanggan akan menimbulkan pengalihan pelanggan kepada pesaing. Namun jika kualitas yang diberikan berdasarkan indikator diatas memenuhi harapan pelanggan maka akan timbul kepuasan pelanggan. Menurut Kotler and Keller (2009:177) Kepuasan mencerminkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

2.8.2 Konstelasi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, Maka disusun konstelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 3
Konstelasi Penelitian

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah di buat. Dan hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dan dari penelitin sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah :

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 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.

3.2 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 kuisisioner 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.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Dimana, sumber data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dan data yang diperoleh dari manajemen perusahaan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui internet dan perpustakaan.

3.4 Operasional Variabel

Tabel 5
Operasionalisasi Variabel
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Percetakan OKE
PRINT Cabang Cibinong.

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)	1. Realibilitas (<i>reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan 2. Karyawan menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan 3. Karyawan memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan 4. Kemampuan karyawan yang dapat diandalkan 	Ordinal
	2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan 2. Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan 3. Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan 	Ordinal
	3. Jaminan (<i>assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan karyawan mengenai jenis cetakan 2. Karyawan memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan 3. Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong 	Ordinal
	4. Empati (<i>empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan 2. Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah 3. Terdapat jam operasional yang nyaman bagi para pelanggan 	Ordinal
	5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap 2. Karyawan berpenampilan rapih dan sopan 3. Fasilitas yang di tawarkan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang 	Ordinal

		Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya 4. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki area parkir yang cukup memadai	
Kepuasan Pelanggan (Variabel Dependen)	1. Kinerja dan Harapan	Tingkat Kepuasan (Jika Kinerja > Harapan)	Ordinal

Sumber data : peneliti, 2018

3.5 Metode Penarikan Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel maka, penulis menerapkan metode Slovin dengan tingkat kesalahan 0,05% dan metode *non probability sampling* dengan teknik *convenience/accidental sampling*. Menurut Wiranta Sujarweni, (2014:71) mendefinisikan *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dimana, sampel atau responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel yang akan diambil

N = Jumlah populasi/ Jumlah pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong pada tahun 2016 sebesar 6.538 yang dirata-ratakan per bulan menjadi 545 pelanggan guna mewakili sampel dalam penelitian ini.

e = Tingkat signifikan/*error* tingkat kesalahan/*error* menggunakan 5 % atau 0,05

Dimana,

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{545}{1 + (545)(0,05)^2}$$

$n = 230.68 \sim 235$ orang/responden

Telah diperoleh sebanyak 230.68 responden, dimana jumlah responden ini dibulatkan menjadi 235 responden guna mewakili jumlah populasi penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang akurat yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Maka, metode pengumpulan data yang di gunakan penulis sebagai berikut:

1. Data Primer

- a. Observasi ini dilakukan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong serta mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. Wawancara
Wawancara yang dilakukan dengan pihak pengelola percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong, hal ini dilakukan dalam bentuk diskusi dan melalui percakapan dengan pihak pengelola guna mendapatkan informasi.
- c. Kuesioner
Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Dalam pembuatan kuesioner digunakan teknik sekala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang terjadi. Sebelum menyebar kuesioner, terlebih dahulu dilakukan analisis uji validitas dan uji reabilitas untuk kesesuaian konsep pengukuran dengan fakta lapangan dan tingkat kemampuan atau konsistensi suatu alat ukur, juga untuk menilai apakah butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner sudah sesuai atau tidak.
- d. Skala Pengukuran
Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut (D. Dolet unarajan, 2013:146) skala likert digunakan teknik sekala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. Untuk menghitung analisis uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan SPSS. Dan setiap pertanyaan akan dinilai dengan bobot tertinggi diberi nilai 5 sedangkan nilai yang terkecil 1 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6
Penilaian Pertanyaan

Keterangan	Bobot
Sangat Baik (SB) / Sangat Puas (SP)	5
Baik (B) / Puas (P)	4
Cukup Baik (CB) / Cukup Puas (CP)	3
Tidak Baik (SB) / Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Baik (STB) / Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Sugiyono, (2014:169)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung (melalui perantara) melalui Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Data ini berisi tentang data jumlah pelanggan yang datang untuk mencetak.

3.7 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 :

3.7.1 Analisis Instrumen Data

1. 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 :

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

(V. Wiratna Sujarweni, 2014:83)

Dimana :

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum x$ = 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 7
Hasil Uji Validitas (X)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.4667	43.361	.570	.859
VAR00002	53.7333	45.857	.371	.868
VAR00003	55.0333	44.516	.496	.863
VAR00004	54.5333	44.257	.481	.864
VAR00005	53.6667	45.264	.420	.866
VAR00006	54.6667	44.644	.483	.863
VAR00007	53.8333	45.385	.563	.861
VAR00008	55.0333	44.516	.496	.863
VAR00009	53.6667	45.264	.420	.866
VAR00010	54.4667	42.947	.519	.862
VAR00011	53.9000	45.679	.568	.861
VAR00012	54.0000	44.690	.516	.862
VAR00013	53.9000	45.403	.540	.861
VAR00014	54.0000	46.621	.488	.864
VAR00015	54.0000	44.690	.516	.862
VAR00016	53.7333	44.478	.553	.860
VAR00017	53.9000	45.403	.540	.861

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

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 9
Hasil Uji Validitas (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.0667	57.444	.420	.909
VAR00002	52.9333	55.789	.687	.901
VAR00003	53.6000	53.283	.698	.900
VAR00004	52.8333	56.489	.525	.906
VAR00005	52.9333	55.789	.687	.901
VAR00006	52.8667	56.602	.608	.903
VAR00007	53.4667	52.051	.663	.902
VAR00008	53.6667	53.057	.655	.902
VAR00009	53.4000	54.524	.627	.902
VAR00010	53.4667	53.016	.590	.905
VAR00011	52.9333	55.789	.687	.901
VAR00012	53.0333	57.068	.493	.906
VAR00013	52.8333	56.489	.630	.903
VAR00014	52.9333	57.582	.545	.905
VAR00015	53.1000	57.197	.534	.905
VAR00016	53.0000	58.345	.401	.909
VAR00017	52.9333	57.582	.545	.905

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

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)

2. 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 :

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

(V. Wiratna Sujarweni, 2014:85)

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.

3.7.2 Metode Analisis

1. 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 :

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

2. Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

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

1. 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

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Menurut Husein Umar (2011:177) mendefinisikan uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variable independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable-variable bebas. Jika variable bebas saling berkorelasi, maka variable-variable ini tidak ortogonal. Variable ortogonal adalah variable bebas yang nilai korelasi antara semua variable bebas sama dengan 0. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat :

1. Nilai *tolerance* dan lawannya
2. *Variance inflation factor* (VIF)

Tolerance mengukur variabilitas variable bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variable bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat multikolinearitas.

2. Uji Autokorelasi

Menurut Husein Umar (2011:182) uji Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variable – variable penelitian

3. Uji Heterokedasitas

Menurut Husein Umar (2011:179) mendefinisikan uji heterokedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedasitas atau tidak terjadi Heterokedasitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidak terjadi Heterokedasitas adalah dengan melihat grafik plot dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika ada plot tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heterokedasitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedasitas.

3. 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 :

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

(Sugiyono, 2013 :275)

Dimana :

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Variabel bebas *reability*

X₂ = Variabel bebas *responsivness*

X₃ = Variabel bebas *assurance*

X₄ = Variabel bebas *emphaty*

X₅ = Variabel bebas *tangibles*

e = Eror

4. 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

r² = Nilai Korelasi

5. Uji Parsial (Uji T)

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

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

(J. Supranto, 2009:266)

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.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan OKE PRINT Cabang Cibinong

Oke Print adalah salah satu percetakan terbesar di Bogor, awal mulai beroperasi di Jakarta kemudian pindah ke Bogor pada awal tahun 2000 . OKE PRINT Cibinong adalah salah satu percetakan yang berdiri sejak tahun 2009 yang merupakan cabang dari perusahaan percetakan Oke Print yang beralamat di Jl. Jend. A. Yani No.6-8 Bogor (Air Mancur). Oke Print bergerak dibidang jasa cetak digital printing maupun offset. Oke Print Cibinong buka Senin – Jumat pukul 08.00 sampai dengan pukul 22.00 dan pada sabtu-minggu buka dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 19.00.

Sejak berdiri sampai tahun 2015, Oke Print telah membuka beberapa cabang diantaranya yaitu Oke print Bondongan yang beralamat di Jl. Pahlawan No.77C Bondongan Bogor, Oke Print Sukabumi yang beralamat di Graha Ruko Siliwangi Blok A6, dan Oke Print Cibinong yang beralamat di Jl. Raya Bogor Km 45 No. 4455 Cibinong Bogor. Berbekal beberapa cabang Oke Print terus mengembangkan diri dan telah menjadi salah satu perusahaan cetak terbesar di Bogor. Karyawan Oke Print terus mengembangkan kemampuan dan mampu mengaplikasikan teknologi dalam merancang dan memproduksi cetakan berkualitas dengan kebutuhan konsumen.

Visi dan Misi

Visi

Menjadi perusahaan percetakan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan produk yang berkualitas dan senantiasa meningkatkan produktivitas demi kemajuan perusahaan.

Misi

1. Kepuasan Pelanggan
2. Cetakan Berkualitas dan Tepat Waktu
3. Meningkatkan kemampuan karyawan
4. Mengikuti perkembangan teknologi.

Moto

CEPAT MURAH BAGUS

1. Kepuasan Pelanggan, Bagi Kami, Pelanggan adalah Mitra Kerja dan kami akan selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggan.
2. Cetakan Berkualitas, adalah cetakan yang sesuai dengan keinginan pelanggan
3. Meningkatkan Kemampuan Karyawan, Karyawan adalah aset perusahaan dan perusahaan akan selalu meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan tersebut dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan terutama untuk diri pribadi karyawan tersebut.
4. Mengikuti Perkembangan Teknologi, Perusahaan akan selalu meningkatkan kemampuan perusahaan baik secara teknik percetakan maupun manajemen perusahaan dengan cara mengikuti perkembangan teknologi terkini pada bidang percetakan dan standarisasi manajemen ISO 9001:2008.

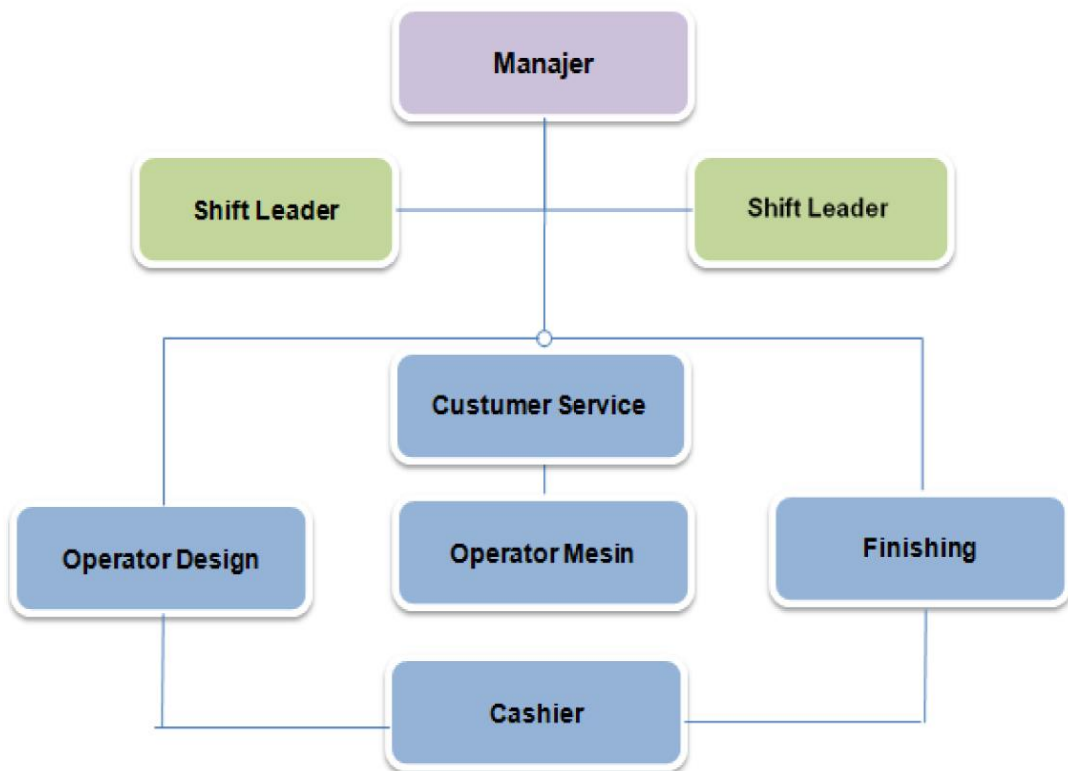
4.1.2 Kegiatan Usaha

Oke Print bergerak dibidang jasa cetak digital printing maupun offset. Oke Print Cibinong mencetak warna untuk berbagai ukuran dari A0, A1, A2, A3, A4, F4, Laminating, Magazine, Buku, Jilid, Fotocopy, Brosur, Stempel, Standing Banner, Kartu Nama, Spanduk dan lain-lain. Harga per lembar mencetak warna dengan ukuran Kertas A3+ mulai dari Rp 8.000 - Rp 15.000,- dan untuk sticker Vinyl Rp 16.000,- Untuk kertas Fancy Textured ada tiga jenis: Concorde, Yasmin dan Linen.

Pelanggan yang datang akan mendapat nomor antrian. Dipanggil menurut keperluan langsung mencetak (design photoshop sudah ada) atau harus mendesign suatu bentuk tampilan, maka harus menggunakan jasa design grafis yang telah disediakan.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

1. Struktur Organisasi



Gambar 4
Struktur Organisasi

2. Uraian tugas

1. Manajer

Melakukan pengawasan terhadap perusahaan yang dilakukan oleh staff serta memberikan keputusan atas pendapat atau rapat yang diadakan secara menyeluruh bersama staff lain.

2. Shift Leader

Merupakan tangan kanan dari manajer yang bertugas mengawasi staff setiap shift serta memberikan masukan dan laporan kepada manajer tentang kerja setiap harinya.

3. Customer Service
Bertugas melayani konsumen yang datang, dan menanyakan keperluan yang diinginkan serta membimbing konsumen sampai akhir transaksi.
4. Operator Mesin
Bertugas menyelesaikan tugas Operator Design yaitu mencetak file dengan kriteria yang ditentukan serta melakukan finishing pada file hingga diberikan kepada konsumen.
5. Operator Design
Bertugas melayani konsumen, menyiapkan file yang di cetak atau melakukan proses desain terlebih dahulu apabila file dari konsumen belum siap untuk di cetak. Lalu mengirim file ke Operator Mesin untuk proses lanjutnya.
6. Finishing
Bertugas untuk menyelesaikan proses akhir dalam percetakan mengecek kembali hasil cetakan atau dsain.
7. Cashier
Bertugas melayani konsumen setelah proses cetak, dengan menerima uang pembayaran saat pembelian produk barang atau jasa dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran, sekaligus menyerahkan produk barang atau jasa kepada konsumen

4.1.4 Profil Responden

Profil responden penelitian ini usia,, jenis kelamin, pekerjaan, dan jumlah kunjungan pelanggan. Berikut hasil data profil responden yaitu Pelanggan di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

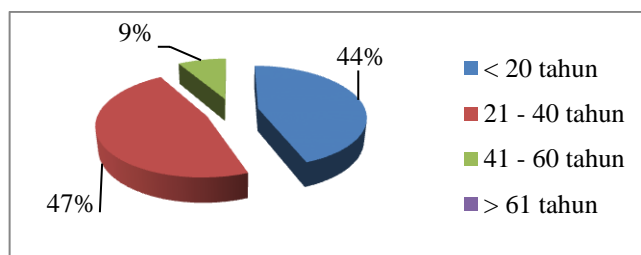
1. Usia

Usia pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13
Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
<20 tahun	104	44
21 – 40 tahun	111	47
41 – 61 tahun	20	9
>61 tahun	-	-
Jumlah	235	100

Sumber Data Data diolah, 2018



Gambar 5
Identitas Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa, dari 235 responden dalam penelitian ini, yang mana responden dengan rentang usia antara 21-40 tahun lebih dominan karena sebanyak 111 orang atau sebesar (47%) pelanggan yang datang untuk mencetak dibandingkan dengan ke tiga rentang usia lainnya. Yaitu, pada rentang usia antara < 20 tahun sebanyak 104 orang atau sebesar (44%), rentang usia antara 41-61 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar (9%) dan yang terakhir dengan rentang usia >61 tahun sebesar (0%) yang menggunakan jasa percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

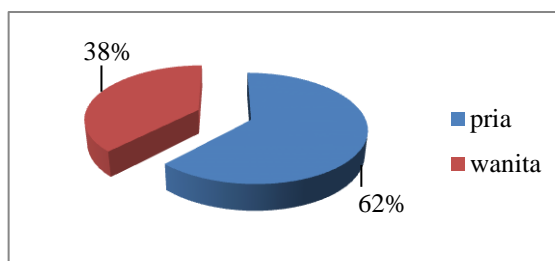
2. Jenis kelamin

Jenis kelamin pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	146	62
Wanita	89	38
Jumlah	235	100

Sumber Data : Data, diolah 2018



Gambar 6
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 235 responden dalam penelitian ini, jenis kelamin pria terdaftar sebanyak 146 orang atau sebesar (62%), sedangkan jenis kelamin wanita hanya terdaftar sebanyak 89 orang atau sebesar (38%). Dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin pria lebih dominan menggunakan jasa Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dibandingkan dengan jenis kelamin wanita.

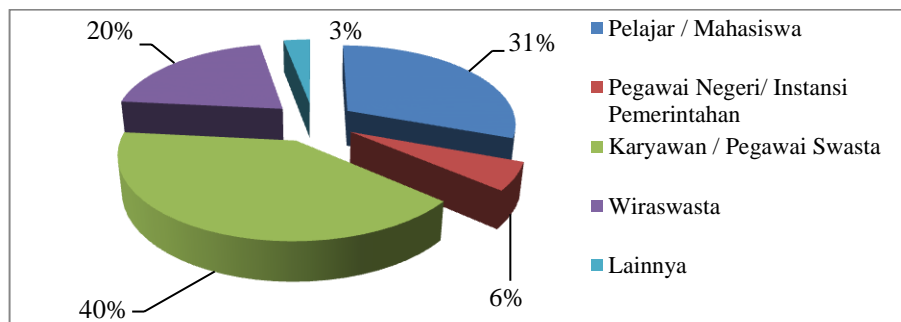
3. Pekerjaan

Pekerjaan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	72	31
Pegawai Negeri / Instansi Pemerintahan	13	6
Karyawan / Pegawai Swasta	95	40
Wiraswasta	48	20
Lainnya	7	3
Jumlah	235	100

Sumber Data : Data diolah, 2018



Gambar 7
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam 235 responden yang diteliti yaitu kategori pekerjaan “karyawan / pegawai swata” menempati peringkat teratas yaitu sebanyak 95 orang atau sebesar (40%), sedangkan kategori pelajar/mahasiswa sebanyak 72 orang atau sebesar (31%), pegawai negeri/instansi pemerintahan sebanyak 13 orang atau sebesar (6%), Wiraswasta sebanyak 48 orang atau sebesar (20%) dan kategori lainnya ada 7 orang atau sebesar (3%).

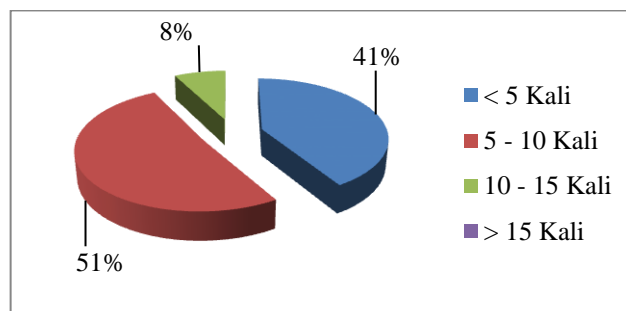
4. Kunjungan pelanggan

Kunjungan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16
Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan Pelanggan

Kunjungan Per Bulan	Jumlah Responden	Presenetase (%)
< 3 Kali	97	41
3 – 5 Kali	120	51
6 – 10 Kali	18	8
> 10 Kali	-	-
Jumlah	235	100

Sumber Data : Data diolah, 2018



Gambar 8

Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan Pelanggan

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan dari 235 responden dalam penelitian ini sebanyak 97 orang yaitu (41%) responden yang berkunjung < 5kali sedangkan 120 orang yaitu (51%) responden yang berkunjung 5-10 dan 18 orang yaitu (8%) responden yang berkunjung untuk mencetak di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

4.2 Hasil Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen, dengan indikator antara lain: Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*), dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen, dengan indikator Kinerja dan Harapan pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Dimana, sumber data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang

Cibinong dan data yang diperoleh dari manajemen perusahaan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui internet dan perpustakaan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 235 responden dimana jumlah tersebut merupakan hasil dari perhitungan yang menggunakan rumus slovin dan metode penarikannya menggunakan *non probability sampling*. Adapun kriteria rentang penilaian tanggapan responden dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 17
Kriteria Tanggapan Responden

Interval (%)	Kriteria Kualitas Pelayanan (Kinerja)	Kriteria Kepuasan Pelanggan (Kepuasan)
0-19,9	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
20-39,9	Tidak Baik	Tidak Puas
40-59,9	Cukup Baik	Cukup Puas
60-79,9	Baik	Puas
80-100	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber :Data diolah 2018

4.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Berdasarkan kuisioner yang telah diberikan kepada responden, maka dapat diketahui persentase distribusi untuk masing-masing item penelitian sebagai berikut :

A. Realibilitas (*Realibility*)

1. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Tabel 18
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	7	3	35
Baik	4	60	26	240
Cukup Baik	3	102	44	306
Tidak Baik	2	64	27	128
Sangat Tidak Baik	1	1	0	1
Jumlah		235	100	709

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan. Dimana sebanyak 7 orang atau (3%) menyatakan sangat baik, 60 orang

atau (26%) menyatakan baik, 102 orang atau (44%) menyatakan cukup baik, 64 orang atau (27%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 1 orang atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{709}{1175} \times 100 = 60,34 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 60,34% yang artinya berada pada rentang baik terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

2. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

Tabel 19
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	54	23	270
Baik	4	93	40	372
Cukup Baik	3	87	37	261
Tidak Baik	2	1	0	2
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	905

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Dimana sebanyak 54 orang atau (23%) menyatakan sangat baik, 93 orang atau (40%) menyatakan baik, 87 orang atau (37%) menyatakan cukup baik, 1 orang atau (0%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) yang menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{905}{1175} \times 100 = 77,02\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 77,02% yang artinya berada pada rentang baik terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

- Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan

Tabel 20

Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	1	1	5
Baik	4	15	6	60
Cukup Baik	3	111	47	333
Tidak Baik	2	85	36	170
Sangat Tidak Baik	1	23	10	23
Jumlah		235	100	591

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan . Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dimana sebanyak 1 orang atau (1%) menyatakan sangat baik, 15 orang atau (6%) menyatakan baik, 111 orang atau (47%) menyatakan cukup baik, 85 orang atau (36%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 23 orang atau (10%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{591}{1175} \times 100 = 50,29\%$$

Berdasarkan analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 50,29% yang artinya berada pada rentang cukup baik terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

- Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan

Tabel 21
Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	23	10	115
Baik	4	54	23	216
Cukup Baik	3	103	44	309
Tidak Baik	2	47	20	94
Sangat Tidak Baik	1	8	3	8
Jumlah		235	100	742

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan. Dimana sebanyak 23 orang atau (10%) menyatakan sangat baik, 54 orang atau (23%) menyatakan baik, 103 orang atau (44%) menyatakan cukup baik, 47 orang atau (20%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 8 orang atau (3%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{742}{1175} \times 100 = 63,14 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 63,14% yang artinya berada pada rentang baik terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan.

B. Daya tanggap (*Responsiveness*)

1. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelanggan yang cepat dan tepat kepada pelanggan

Tabel 22
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	2	1	10
Baik	4	57	24	228
Cukup Baik	3	93	40	279
Tidak Baik	2	69	29	138
Sangat Tidak Baik	1	14	6	14
Jumlah		235	100	669

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan . Dimana sebanyak 2 orang atau (1%) menyatakan sangat baik, 57 orang atau (24%) menyatakan baik, 93 orang atau (40%) menyatakan cukup baik, 69 orang atau (29%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 14 orang atau (6%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{669}{1175} \times 100 = 59,93 - 60\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, Dari hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 60% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

2. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

Tabel 23

Karyawan percetakan OKE PRINT cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	27	11	135
Baik	4	58	25	232
Cukup baik	3	114	61	342
Tidak Baik	2	6	3	12
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	721

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan. Dimana sebanyak 27 orang atau (11%) menyatakan sangat baik, 58 orang atau (25%) menyatakan baik, 114 orang atau (61%) menyatakan cukup baik, 6 orang atau (3%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{721}{1175} \times 100 = 61,36 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 61,36% yang artinya berada pada rentang baik terhadap terhadap

karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

3. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

Tabel 24

Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	7	80
Baik	4	131	56	524
Cukup Baik	3	82	35	246
Tidak Baik	2	6	2	12
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	862

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Dimana sebanyak 16 orang atau (7%) menyatakan sangat baik, 131 orang atau (56%) menyatakan baik, 82 orang atau (35%) menyatakan cukup baik, 6 orang atau (2%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{862}{1175} \times 100 = 73,36\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 73,36% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

C. Jaminan (*Assurance*)

1. Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Tabel 25
 Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT
 Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	1	0	5
Baik	4	7	3	28
Cukup Baik	3	223	92	669
Tidak Baik	2	4	2	8
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100%	710

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dimana sebanyak 1 orang atau (0%) menyatakan sangat baik, 7 orang atau (3%) menyatakan baik, 223 orang atau (92%) menyatakan cukup baik, 4 orang atau (2%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{710}{1175} \times 100 = 60,42\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 60,42% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

- Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan

Tabel 26
 Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya
 dalam segala hal oleh pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	8	3	40
Baik	4	48	21	192
Cukup Baik	3	118	50	354
Tidak Baik	2	58	23	116
Sangat Tidak Baik	1	7	3	7
Jumlah		235	100	709

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam

segala hal oleh pelanggan. Dimana sebanyak 8 orang atau (3%) menyatakan sangat baik, 48 orang atau (21%) menyatakan baik, 118 orang atau (50%) menyatakan cukup baik, 58 orang atau (23%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 7 orang atau (3%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{709}{1175} \times 100 = 60,34\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 60,34% yang artinya berada pada rentang baik terhadap percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan

3. Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Tabel 27

Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	-	-	-
Baik	4	45	19	180
Cukup Baik	3	132	56	396
Tidak Baik	2	54	23	108
Sangat Tidak Baik	1	4	2	4
Jumlah		235	100	688

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dimana sebanyak tidak ada atau (0%) menyatakan sangat baik, 45 orang atau (19%) menyatakan baik, 132 orang atau (56%) menyatakan cukup baik, 54 orang atau (23%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu 4 orang atau (2%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{688}{1175} \times 100 = 58,55\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 58% yang artinya berada pada rentang baik terhadap percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan.

D. Empati (*Empathy*)

1. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan

Tabel 28

Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	17	7	85
Baik	4	127	54	508
Cukup Baik	3	91	39	273
Tidak Baik	2	-	-	-
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	866

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan. Dimana sebanyak 17 orang atau (7%) menyatakan sangat baik, 127 orang atau (54%) menyatakan baik, 91 orang atau (39%) menyatakan cukup baik, tidak ada atau (0%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{866}{1175} \times 100 = 73,70\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 73,70% yang artinya berada pada rentang baik terhadap percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang selalu berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan.

2. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

Tabel 29
Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	27	12	135
Baik	4	61	26	244
Cukup Baik	3	142	60	462
Tidak Baik	2	5	2	10
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100%	851

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah. Dimana sebanyak 27 orang atau (12%) menyatakan sangat baik, 61 orang atau (26%) menyatakan baik, 142 orang atau (60%) menyatakan cukup baik, 5 orang atau (2%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{851}{1175} \times 100 = 72,42\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 72,42% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

3. Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong

Tabel 30
Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	15	6	75
Baik	4	121	52	484
Cukup Baik	3	94	40	282
Tidak Baik	2	5	2	10
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	851

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong.

Dimana sebanyak 15 orang atau (6%) menyatakan sangat baik, 121 orang atau (52%) menyatakan baik, 94 orang atau (40%) menyatakan cukup baik, 5 orang atau (2%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{851}{1175} \times 100 = 72,42\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 72,42% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong

E. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

Tabel 31

Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	8	4	40
Baik	4	118	50	472
Cukup Baik	3	109	46	327
Tidak Baik	2	-	-	-
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	839

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap. Dimana sebanyak 8 orang atau (4%) menyatakan sangat baik, 118 orang atau (50%) menyatakan baik, 109 orang atau (46%) menyatakan cukup baik, tidak ada atau (0%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{839}{1175} \times 100 = 71,40\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 71,14% yang artinya berada pada rentang baik terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

2. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

Tabel 32

Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	30	13	90
Baik	4	59	25	236
Cukup Baik	3	146	62	438
Tidak Baik	2	-	-	-
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	764

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan. Dimana sebanyak 30 orang atau (13%) menyatakan sangat baik, 59 orang atau (25%) menyatakan baik, 146 orang atau (62%) menyatakan cukup baik, tidak ada atau (0%) menyatakan tidak baik, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{764}{1175} \times 100 = 65,02\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 65,02% yang artinya berada pada rentang baik terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

3. Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya

Tabel 33

Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	36	15	180
Baik	4	117	50	468
Cukup Baik	3	82	35	246
Tidak Baik	2	-	-	-
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	894

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya. Dan hasil tersebut menunjukkan sebanyak 36 orang atau sebesar (15%) menyatakan sangat baik, 117 orang atau sebesar (50%) menyatakan baik, 82 orang atau (35%) menyatakan cukup baik, tidak ada atau (0%) menyatakan tidak baik sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau sebesar (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{894}{1175} \times 100 = 76,08\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 76,08% yang artinya berada pada rentang baik terhadap fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya.

4. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai

Tabel 34

Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	12	5	60
Baik	4	131	56	524
Cukup Baik	3	92	39	276
Tidak Baik	2	-	-	-
Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah		235	100	860

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai. Dan hasil tersebut menunjukkan sebanyak 12 orang atau sebesar (5%) menyatakan sangat setuju, 131 orang atau sebesar (56%) menyatakan setuju, 92 orang atau (39%) menyatakan cukup baik, tidak ada atau (0%) yang menyatakan tidak baik sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau sebesar (0%) menyatakan sangat tidak baik.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{860}{1175} \times 100 = 73,19\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 73,19% yang artinya berada pada rentang baik terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai. Dibawah ini merupakan

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

Tabel 35

Hasil rata – rata penilaian responden terhadap kinerja kualitas pelayanan 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	60,34
	2	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan	77,02
	3	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan	50,29
	4	Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat di andalkan	63,14
	Rata – rata		62,70
Daya Tanggap			
2	1	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan	60
	2	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan	61,36
	3	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	73,36
	Rata – rata		64,91
Jaminan			
3	1	Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	60,42
	2	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan	60,34
	3	Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong	58,55
	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 reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berada pada kriteria rentang baik.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Berdasarkan kuisisioner yang telah diberikan kepada responden, maka dapat diketahui persentase distribusi untuk masing-masing item penelitian sebagai berikut :

A. Realibilitas (*Realibility*)

1. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Tabel 36
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	15	6	60
Cukup Puas	3	112	48	336
Tidak Puas	2	84	36	168
Sangat Tidak Puas	1	24	10	24
Jumlah		235	100	588

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan. Dimana sebanyak tidak ada atau (0%) menyatakan sangat puas, 15 orang atau (6%) menyatakan puas, 112 orang atau (48%) yang menyatakan cukup puas, 84 orang atau (36%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 24 orang atau (10%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{588}{1175} \times 100 = 50,04\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 50,04% yang artinya berada pada rentang cukup puas terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

2. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

Tabel 37
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	10	4	50
Puas	4	99	42	396
Cukup Puas	3	120	51	360
Tidak Puas	2	6	3	12
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	818

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Dimana sebanyak 10 orang atau (4%) menyatakan sangat puas, 99 orang atau (42%) menyatakan puas, 120 orang atau (51%) yang menyatakan cukup puas, 6 orang atau (3%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{818}{1175} \times 100 = 69,62\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 69,62% yang artinya berada pada rentang puas terhadap pernyataan

mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan

3. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan

Tabel 38

Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	1	1	5
Puas	4	55	23	220
Cukup Puas	3	124	53	372
Tidak Puas	2	45	19	90
Sangat Tidak Puas	1	10	4	10
Jumlah		235	100	697

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai keinginan pelanggan. Dimana sebanyak 1 orang atau (1%) menyatakan sangat puas, 55 orang atau (23%) menyatakan puas, 124 orang atau (53%) yang menyatakan cukup puas, 45 orang atau (19%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 10 orang atau (4%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{697}{1175} \times 100 = 59,31\%$$

Berdasarkan analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 59,31% yang artinya berada pada rentang cukup puas terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan

4. Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan

Tabel 39
Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	23	10	115
Puas	4	85	36	340
Cukup Puas	3	125	53	375
Tidak Puas	2	2	1	4
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	834

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan. Dimana sebanyak 23 orang atau (10%) menyatakan sangat puas, 85 orang atau (36%) menyatakan puas, 125 orang atau (53%) yang menyatakan cukup puas, 2 orang atau (1%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{834}{1175} \times 100 = 70,97 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 70,97% yang artinya berada pada rentang puas terhadap pernyataan mengenai karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang dapat diandalkan.

B. Daya tanggap (*Responsiveness*)

1. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelanggan yang cepat dan tepat kepada pelanggan

Tabel 40
Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	3	1	15
Puas	4	123	52	492
Cukup Puas	3	97	41	291
Tidak Puas	2	3	6	6
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	804

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimana sebanyak 3 orang atau (1%) menyatakan sangat puas, 123 orang atau (52%) menyatakan puas, 97 orang atau (41%) yang menyatakan cukup puas, 3 orang atau (6%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{804}{1175} \times 100 = 68,43 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, Dari hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 68,43% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

2. Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

Tabel 41

Karyawan percetakan OKE PRINT cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	15	6	75
Puas	4	114	49	456
Cukup Puas	3	106	45	318
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	849

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan. Dimana sebanyak 15 orang atau (6%) menyatakan sangat puas, 114 orang atau (49%) menyatakan puas, 106 orang atau (45%) yang menyatakan cukup puas, tidak ada atau (0%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{849}{1175} \times 100 = 72,26 \%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 72,26% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan

3. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

Tabel 42

Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	9	4	45
Puas	4	58	25	232
Cukup Puas	3	116	49	348
Tidak Puas	2	43	15	86
Sangat Tidak Puas	1	9	4	9
Jumlah		235	100	720

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Dimana sebanyak 9 orang atau (4%) menyatakan sangat puas, 58 orang atau (25%) menyatakan puas, 116 orang atau (49%) yang menyatakan cukup puas, 43 orang atau (15%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 9 orang atau (4%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{720}{1175} \times 100 = 61,28\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 61,28% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

C. Jaminan (*Assurance*)

1. Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Tabel 43
 Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan
 OKE PRINT Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	62	26	248
Cukup Puas	3	102	44	306
Tidak Puas	2	62	26	248
Sangat Tidak Puas	1	9	4	9
Jumlah		235	100	811

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dimana sebanyak tidak ada atau (0%) menyatakan sangat puas, 62 orang atau (26%) menyatakan puas, 102 orang atau (44%) yang menyatakan cukup puas, 62 orang atau (26%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 9 orang atau (4%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{811}{1175} \times 100 = 69,02\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 69,02% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

- Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan

Tabel 44
 Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat
 dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	99	42	396
Cukup Puas	3	112	48	336
Tidak Puas	2	19	8	38
Sangat Tidak Puas	1	5	2	5
Jumlah		235	100	775

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan. Dimana sebanyak tidak ada atau (0%) menyatakan sangat puas, 99 orang atau (42%) menyatakan puas, 112 orang atau (48%) yang menyatakan cukup puas, 19 orang atau (8%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 5 orang atau (2%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{775}{1175} \times 100 = 65,96\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 65,96% yang artinya berada pada rentang puas terhadap percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan

3. Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Tabel 45

Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	9	4	45
Puas	4	31	25	124
Cukup Puas	3	126	54	378
Tidak Puas	2	31	13	62
Sangat Tidak Puas	1	9	4	9
Jumlah		235	100	618

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong. Dimana sebanyak 9 orang atau (4%) menyatakan sangat puas, 31 orang atau (25%) menyatakan puas, 126 orang atau (54%) yang menyatakan cukup puas, 31 orang atau (13%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 9 orang atau (4%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{618}{1175} \times 100 = 52,60\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 52,60% yang artinya berada pada rentang cukup puas terhadap pernyataan pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

D. Empati (*Empathy*)

1. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan

Tabel 46
Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong
berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	13	5	65
Puas	4	98	42	392
Cukup Puas	3	118	50	354
Tidak Puas	2	6	3	12
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	823

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan. Dimana sebanyak 13 orang atau (5%) menyatakan sangat puas, 98 orang atau (42%) menyatakan puas, 118 orang atau (50%) yang menyatakan cukup puas, 6 orang atau (3%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{823}{1175} \times 100 = 70,04\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 70,04% yang artinya berada pada rentang puas terhadap percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong yang selalu berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan

2. Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

Tabel 47
Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	14	6	70
Puas	4	70	30	280
Cukup Puas	3	149	63	447
Tidak Puas	2	2	1	4
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	801

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah. Dimana sebanyak 14 orang atau (6%) menyatakan sangat puas, 70 orang atau (30%) menyatakan puas, 149 orang atau (63%) yang menyatakan cukup puas, 2 orang atau (1%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{801}{1175} \times 100 = 68,17\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 68,17% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

3. Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong

Tabel 48
Terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	16	7	80
Puas	4	114	48	456
Cukup Puas	3	101	43	303
Tidak Puas	2	4	2	8
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	847

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong. Dimana sebanyak 16 orang atau (7%) menyatakan sangat puas, 114 orang atau (48%) menyatakan puas, 101 orang atau (43%) yang menyatakan cukup puas, 4 orang atau (2%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{847}{1175} \times 100 = 72,08\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 72,08% yang artinya berada pada rentang puas terhadap pernyataan terdapat jam operasiaonal yang nyaman bagi para pelanggan di OKE PRINT Cabang Cibinong.

E. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

Tabel 49

Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	9	4	45
Puas	4	109	46	436
Cukup Puas	3	117	50	351
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	832

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap. Dimana sebanyak 9 orang atau (4%) menyatakan sangat puas, 109 orang atau (46%) menyatakan puas, 117 orang atau (50%) yang menyatakan cukup puas, tidak ada atau (0%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{832}{1175} \times 100 = 70,80\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 70,80% yang artinya berada pada rentang puas terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap

- Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

Tabel 50

Karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	12	5	60
Puas	4	66	28	264
Cukup Puas	3	154	66	462
Tidak Puas	2	3	1	6
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	792

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan. Dimana sebanyak 12 orang atau (5%) menyatakan sangat puas, 66 orang atau (28%) menyatakan puas, 154 orang atau (66%) yang menyatakan cukup puas, 3 orang atau (1%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{792}{1175} \times 100 = 67,40\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 67,40% yang artinya berada pada rentang puas terhadap karyawan percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan

- Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya

Tabel 51

Fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	12	5	60
Puas	4	86	37	344
Cukup Puas	3	137	58	411
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		235	100	815

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya. Dimana sebanyak 12 orang atau (5%) menyatakan sangat puas, 86 orang atau (37%) menyatakan puas, 137 orang atau (58%) yang menyatakan cukup puas, tidak ada atau (0%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu tidak ada atau (0%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{815}{1175} \times 100 = 69,36\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 69,36% yang artinya berada pada rentang puas terhadap fasilitas yang di tawarkan oleh percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya.

4. Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai

Tabel 52

Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Skor
Sangat Puas	5	7	3	35
Puas	4	115	49	460
Cukup Puas	3	110	47	330
Tidak Puas	2	1	0	2
Sangat Tidak Puas	1	2	1	2
Jumlah		235	100	829

Sumber Data : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pernyataan terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai Dimana sebanyak 7 orang atau (3%) menyatakan sangat puas, 115 orang atau (49%) menyatakan puas, 110 orang atau (47%) yang menyatakan cukup puas, 1 orang atau (0%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan sisanya yaitu 2 orang atau (1%) menyatakan tidak puas.

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

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{829}{1175} \times 100 = 70,55\%$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat nilai tanggapan responden sebesar 70,55% yang artinya berada pada rentang puas terhadap Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong area parkir yang cukup memadai. Dibawah ini merupakan hasil keseluruhan tanggapan 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.

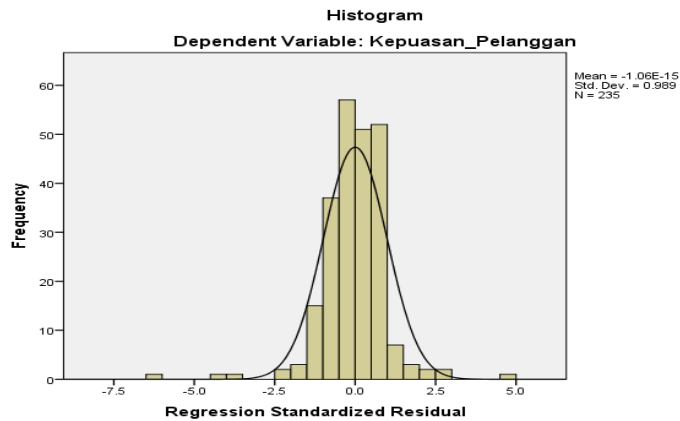
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan Oke Print Cabang Cibinong analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sebelum menggunakan metode regresi linier berganda, peneliti melakukan uji normalitas dan uji asumsi klasik sebagai berikut :

1. Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

2. Uji Normalitas

Deteksi uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dapat dilihat dari hasil data grafik histogram, sebagai berikut :

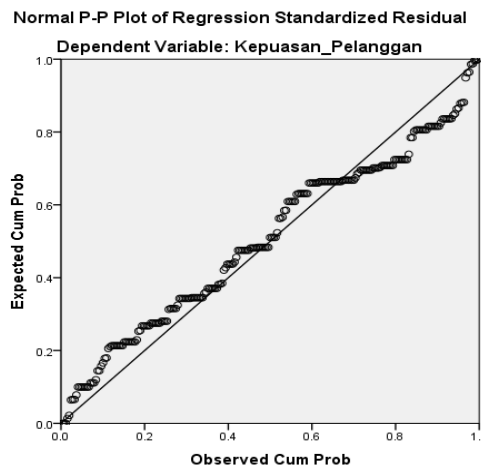


Gambar 9

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.

3. 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.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 23, maka diperoleh persamaan regresi, sebagai berikut :

Tabel 54
Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized 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

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.

3. Koefisien Determinasi

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.

4. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 56
Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized 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.

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berada pada rentang baik menurut hasil tanggapan responden, sedangkan kepuasan pelanggan di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berada pada rentang puas.

Kualitas pelayanan pada Percetakan Oke Print cabang Cibinong jika terus ditingkatkan akan memberikan peningkatan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari korelasi bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji secara parsial dari semua indikator yang terdiri dari reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gusti Arum Ayuningtyas (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Percetakan PT. Nyata Grafika Media Surakarta” diketahui bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible* secara signifikan berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Penelitian menurut Darmawati (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Percetakan CV. Rahmat Nur Samarinda” diketahui bahwa variabel jaminan merupakan variabel paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian menurut Nita Priyani (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa di Fotocopy Super Mandiri” bahwa seluruh pelayanan dirasakan berpengaruh oleh para konsumen yang menggunakan pelayanan jasa fotocopy pada Super Mandiri. variabel Reability (X1), variabel Responsiveness (X2), variabel Emphaty (X4) dan variabel Tangibles (X5) terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen jasa. Penelitian menurut Ricky Yamitara (2010) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan PT. Jasuindo Tiga Perkasa” bahwa dimensi kualitas layanan PT Jasuindo Tiga Perkasa Tbk yang mengadopsi dimensi jasa SERVQUAL (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) secara statistic berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Penelitian terakhir menurut Bianda Tristantiana (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Percetakan Digital Printing Cahaya 33” diketahui bahwa variabel Tangible (BuktiFisik) (X1), Reliability (Kehandalan) (X2), Responsiveness (DayaTanggap) (X3), Assurance (Jaminan) (X4), dan Emphaty (Perhatian) (X5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Percetakan Digital Printing Cahaya 33. Variabel kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel Responsiveness (DayaTanggap), hal ini dapat dilihat dari nilai thitungnya yang paling besar.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab hasil penelitian dan pembahasan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

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 pelanggan 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

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak Percetakan Oke Print Cabang Cibinong, sebagai berikut:

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, membanner 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, berperilaku 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. Alfbeta.
- Assauri, Sofjan (2010), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grasindo 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/pengaruh-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 Sopiiah (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/PR_ESENTASI%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/percetakan-buku/amp/>

LAMPIRAN

Bogor, 10 September 2017

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Shinta Maulina Rofiyanti
Nomor Mahasiswa : 021114062
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN OKE
PRINT CABANG CIBINONG

Menyatakan benar bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan Riset di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Semoga dapat membantu kelulusan mahasiswa yang bersangkutan.

Bogor, 10 September 2017

oke print
Foto Copy - Digital Printing - Percetakan
Yohanes Novendaru
(Manajer)



KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong

Tanggal :

No :

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi, bersama ini saya :

Nama : Shinta Maulina Rofiyanti
NPM : 021114062
Mahasiswa Universitas Pakuan

Sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini. Dan saya harap informasi yang Bapak/ibu atau Saudara/I berikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas kerjasama dan partisipasi yang telah diberikan, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia
 - a. < 20 tahun
 - b. 21 – 40 tahun
 - c. 41 – 61 tahun
 - d. > 61 tahun
3. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri/Instansi Pemerintahan
 - c. Karyawan/Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
5. Dalam sebulan berapakah datang dan melakukan cetak di percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong
 - a. < 3 kali
 - b. 3 - 5
 - c. 5 - 10
 - d. >10

B. Pernyataan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong.

Petunjuk Pengisian:

1. Isilah kolom penilaian sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda checklist (√) pada pilihan jawaban yang tersedia
2. Parameter penilaian pada kinerja dan kepuasan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Baik	1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Baik	2 = Tidak Puas
3 = Cukup Baik	3 = Cukup Puas
4 = Baik	4 = Puas
5 = Sangat Baik	5 = Sangat Puas

1. Realibilitas (*Realibility*)

No	Pernyataan	Kinerja					Kepuasan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP		
1	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan												
2	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong menunjukkan kesungguhannya dalam menyelesaikan masalah pelanggan												
3	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan												
4	Kemampuan karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong dapat di andalkan												

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Kinerja					Kepuasan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP		
5	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan												
6	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong bersedia menanggapi keluhan pelanggan												
7	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan												

3. Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Kinerja					Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP	
8	Pengetahuan karyawan mengenai berbagai jenis cetakan pada Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong											
9	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki sifat dapat dipercaya dalam segala hal oleh pelanggan											
10	Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong											

4. Empati (Empathy)

No	Pernyataan	Kinerja					Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP	
11	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berkomunikasi pada pelanggan dengan cara yang menyenangkan											
12	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong melayani pelanggan dengan sopan dan ramah											
13	Terdapat jam operasional yang nyaman bagi para pelanggan											

5. Bukti Fisik (Tangible)

No	Pernyataan	Kinerja					Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP	
14	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki peralatan yang modern dan lengkap											
15	Karyawan Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong berpenampilan rapih dan sopan											
16	Fasilitas yang di tawarkan oleh Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong terjamin kebersihan dan keamanannya											
17	Percetakan OKE PRINT Cabang Cibinong memiliki area parkir yang cukup memadai											

	Koding Kualitas Pelayanan (Kinerja)																	Koding Kepuasan Pelanggan (Kepuasan)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	2	1	1	3	1	4	4	3	3	4	2	1	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	5	2	3	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	1	4	1	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	3	1	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	1	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	2	1	2	1	3	3	3	3	4	4	3	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	1	3	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	2	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	5	1	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	2	3	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

