

## **ABSTRAK**

Dalam mempertahankan keberhasilan suatu bisnis dan tetap eksis dibidang usahanya maka perusahaan harus menaikkan kualitas produk atau jasanya. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti percetakan, dituntut supaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna untuk menentukan kepuasan konsumen.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa percetakan dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen pada PD. Wen Aksen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei, dengan cara mengumpulkan informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang berguna untuk memperoleh informasi dari responden dengan tujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 orang, wawancara dan observasi dengan responden dan pihak PD. Wen Aksen.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas jasa percetakan yang diberikan PD. Wen Aksen mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan konsumen pada PD. Wen Aksen. Artinya apabila kualitas jasa ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan rank spearman sebesar 0,6796 dengan koefisien

determinasi sebesar 46,19 % yaitu Peranan Kualitas Pelayanan yang Diberikan PD. Wen Aksen Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Mencetak di PD. Wen Aksen, sedangkan sisanya faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	I
<b>KATA PENGANTAR</b>	III
<b>DAFTAR ISI</b>	V
<b>DAFTAR TABEL</b>	VIII
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	IX
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	4
1.6 Metode Penelitian	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Bauran Pemasaran	
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	14
2.2.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran	15
2.3 Pengertian Jasa	18
2.3.1 Klasifikasi Jasa	19
2.3.2 Karakteristik Jasa	21

2.4	Pengertian Kualitas	22
	2.4.1 Pengertian Kualitas Jasa	22
	2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	27
	2.4.3 Model Kualitas Jasa	28
2.5	Kepuasan Pelanggan	
	2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
	2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
	2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	36
	2.5.4 Perilaku Ketidakpuasan Pelanggan	37
2.6	Loyalitas Konsumen	41
2.7	Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian	44
3.2	Metode Penelitian	45
	3.2.1 Jenis dan Sifat Penelitian	45
	3.2.2 Operasional Variabel	45
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5	Metode Analisis Sampel	48
3.6	Teknis Analisis Data	49
3.7	Koefisien Determinasi	51
3.8	Rancangan Pengujian Hipotesis	52

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Perusahaan	
	4.1.1 Sejarah Singkat PD.Wen Aksen	54
4.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	
	4.2.1 Struktur Organisasi	55
	4.2.2 Tanggung Jawab dan Wewenang	57
4.3	Kegiatan Operasional Perusahaan	59
	4.3.1 Kualitas Pelayanan yang diberikan PD Wen Aksen kepada Konsumen	60
	4.3.2 Undang-undang Perusahaan	62
4.4	Analisis / Karakteristik Responden	64
4.5	Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak PD. Wen Aksen	68
4.6	Kepuasan Yang Dirasakan Pelanggan Yang Mencetak di PD. Wen Aksen	85
4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Mencetak di PD. Wen Aksen	90

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.2.2 Tabel Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.4.2 Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Mencetak Per Bulan	66
Tabel 4.4.5 Responden Berdasarkan Tujuan Mencetak	67
Tabel 4.5.1 Kondisi Toko	68
Tabel 4.5.2 Penataan Ruang Toko	69
Tabel 4.5.3 Kerapihan dan Kebersihan Karyawan	70
Tabel 4.5.4 Tingkat Kemampuan Karyawan	71
Tabel 4.5.5 Pemberian Informasi	72
Tabel 4.5.6 Kecepatan Tindakan	73
Tabel 4.5.7 Prosedur Mencetak di Toko	74
Tabel 4.5.8 Tingkat Pelayanan	75
Tabel 4.5.9 Jadwal Pelayanan	76
Tabel 4.5.10 Pengetahuan Karyawan	77
Tabel 4.5.11 Keterampilan Karyawan	78
Tabel 4.5.12 Pemberian Pelayanan yang Dilakukan Karyawan	79
Tabel 4.5.13 Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Pelayanan	80
Tabel 4.5.14 Kesopanan dan Keramahan Karyawan	81
Tabel 4.5.15 Perhatian Khusus Terhadap Keluhan Pelanggan	82

Tabel 4.5.16 Pemberian Pelayanan Kepada Pelanggan	83
Tabel 4.5.17 Pemahaman Karyawan Akan Kebutuhan Pelanggan	84
Tabel 4.6.1 Rekomendasi Kepada Orang Lain	85
Tabel 4.6.2 Mencetak Lagi di PD. Wen Aksen	86
Tabel 4.6.3 Membicarakan Hal Positif Tentang PD. Wen Aksen	87
Tabel 4.6.4 Menolak Untuk Mencetak Pada Toko Lain	88
Tabel 4.6.5 Kepuasan Mencetak di PD. Wen Aksen	89
Tabel 4.7.1 Data Pengamatan dan Rank-rank Variabel	91
Tabel 4.7.2 Variabel X	92
Tabel 4.7.3 Variabel Y	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran	10
Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan	24
Gambar 2.5.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 2.5.4	Reaksi Pelanggan Bila Terjadi Ketidakpuasan	40
Gambar 4.2.1	Struktur Organisasi PD. Wen Aksen	56