

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA JASA CETAK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERCETAKAN TARHUD MEDIA
BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

RATU BALQIS
NIM: 2411807264



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA JASA CETAK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERCETAKAN TARHUDE MEDIA
BOGOR**

Oleh:

Nama : RATU BALQIS
NIM : 2411807264
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Nurdin Rifa'i, SE, M.Sc

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS DAN HARGA JASA CETAK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERCETAKAN TARHUH MEDIA
BOGOR**

Oleh:

Nama : RATU BALQIS
NIM : 2411807264
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan Dihadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 22 Agustus 2022
Waktu : 13.00 – 14.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM (.....)

Anggota : Altatit Dianawati, S.Si, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RATU BALQIS
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 26 November 1999
NIM : 2411807264
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201276611990003
Alamat : Kp. Legok Nyenang Rt 04/10 Ds. Pancawati
Kec.Caringin Kab. Bogor 16730

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Dan Harga Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Tarhud Media Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri.
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.
3. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 22 Agustus 2022

RATU BALQIS

ABSTRAK

RATU BALQIS. NIM 24111807264. Pengaruh Kualitas dan Harga Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan Tarhud Media Bogor

Percetakan Tarhud Media merupakan salah satu percetakan yang berkembang dibidang digital printing, yang melayani pemesanan cetak serta menerima pesanan desain. Selama empat tahun terakhir Percetakan Tarhud Media mengalami fluktuasi pada jumlah pelanggan. Salah satu faktor yang menyebabkan fluktuasi itu terjadi adalah jumlah terdapatnya keluhan-keluhan yang pelanggan sampaikan terhadap kualitas jasa cetak atau pelayanannya. Adapun munculnya pesaing dalam perusahaan sejenis yang menimbulkan fluktuasi, sehingga menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Percetakan Percetakan Tarhud Media belum cukup baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Tarhud Media Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 62,0% faktor-faktor kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas dan harga sedangkan sisanya 38,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan pada percetakan Tarhud Media dengan hasil analisis $F_{hitung} = (81.914) > F_{tabel} = (3,09)$. Hasil uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena $T_{hitung} (2.075) > T_{tabel} (1.985)$ serta nilai signifikannya di atas 0,05. Sedangkan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena $T_{hitung} (5.216) > T_{tabel} (1.985)$ serta nilai signifikannya di bawah 0,05.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

RATU BALQIS. NIM 24111807264. The Effect of Quality and Price of Print Services on Customer Satisfaction at Tarhud Media Bogor Printing

Tarhud Media Printing is one of the printing presses that is developing in the field of digital printing, which serves print orders and accepts design orders. During the last four years Tarhud Media Printing has experienced fluctuations in the number of subscribers. One of the factors that cause these fluctuations to occur is the number of complaints that customers submit about the quality of printing services or services. As for the emergence of competitors in similar companies that cause fluctuations, thus illustrating that the quality of service at Tarhud Media Printing Services is not good enough to increase customer satisfaction.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of quality and price on customer satisfaction at Tarhud Media Bogor Printing. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by accidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The result of the coefficient of determination shows that 62.0% of customer satisfaction factors are explained by quality and price while the remaining 38.0% is explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of quality and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Tarhud Media printing with the results of the analysis $F_{count} = (81.914) > F_{table} = (3.09)$. The results of the T test show that the quality variable has a significant effect on customer satisfaction because $T_{count} (2.075) > T_{table} (1.985)$ and the significant value is above 0.05. While the price variable has a significant effect on customer satisfaction because $T_{count} (5.216) > T_{table} (1.985)$ and the significant value is below 0.05.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Dan Harga Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Tarhud Media Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat bisnis percetakan adalah suatu jenis usaha yang mulai diperhitungkan keberadaannya, terutama dalam beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat, hal ini dapat dilihat dari munculnya pemain-pemain baru dalam bisnis ini, baik itu penjual atau pemasar percetakan dan juga pengusaha-pengusaha baru. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan harus membuat suatu produk baru, konsep baru yang inovatif untuk menarik pelanggan, sehingga berakibat persaingan antar pelaku bisnis semakin kompetitif untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin meningkat dan beragam agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kualitas dan harga jasa cetak pada percetakan Tarhud Media ini. Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah

Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.

4. Bapak Nurdin Rifa'i, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Kepada Ibunda Rustinah serta suami saya tercinta Tantan Hardiansyah yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Anak saya tercinta Aleesha Princess Shabira yang telah menjadi *support system* selama penulisan hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
9. Kepada kakak-kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 22 Agustus 2022
Penulis,

RATU BALQIS
NIM: 2411807264

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Jasa	7
2.2. Harga	10
2.1.1. Pengertian Harga	10
2.2. Kepuasan Pelanggan	10
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
2.3.3. Elemen Kepuasan Pelanggan	12
2.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.4. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Berpikir	17
2.4. Hipotesis	18
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.2. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel	22

3.5.1. Variabel Bebas	22
3.5.2. Variabel Terikat	24
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	25
3.6.2. Persamaan Regresi	27
3.6.3. Uji Kualitas Data	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5. Uji Hipotesis	31
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2. Karakteristik Responden	35
4.1.3. Tanggapan Responden	37
1. Kualitas (X_1)	38
2. Harga (X_2)	40
3. Kepuasan Konsumen (Y_3)	42
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	47
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Multikolinieritas	49
3. Uji Heteroskedastisitas	50
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	51
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	51
2. Hasil Uji F (Simultan)	52
3. Koefisien Determinasi	53
4. Hasil Uji t (Parsial)	53
5. Pengaruh Dominan	54
4.2. Pembahasan	54
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	19
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.3. Skala dan Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Harga	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas.....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance & VIF)	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4.18. Hasil Uji F (Uji Simultan)	52
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.20. Hasil Uji t (Uji Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Keuangan	16
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	49
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	59
Lampiran 2. Kuesioner	60
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	63
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	65
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	73
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 7. Tabel F.....	75
Lampiran 8. Tabel t	76

