

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT  
DODI PRINTING SHOP IN BANDUNG***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA TOKO PERCETAKAN DODI DI BANDUNG**

**Rani Novitasari<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2</sup>**

Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung<sup>1,2</sup>

[raninovitasari24@gmail.com](mailto:raninovitasari24@gmail.com)<sup>1</sup>, [yusuframayani@gmail.com](mailto:yusuframayani@gmail.com)<sup>2</sup>

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine effect of service quality and customer satisfaction of Dodi printing. This research method is descriptive with a quantitative correlation, collecting data using observation and distribution online questionnaire, the population taken using the slovin formula, data analysis was analyzed by simple linear reference, the sample in this study amounted 88 respondents. The result showed that quality of service was classified as good in terms of indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. meanwhile, customer satisfaction was in the high category. in term of indicators of conformity of expectations*

***Keywords:*** Service Quality, Customer Satisfaction.

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini guna menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko percetakan Dodi. Metode penelitian ini adalah kuantitatif korelasi pengumpulan data dengan menggunakan observasi serta penyebaran kuesioner secara online, populasi yg di ambil memakai rumus slovin, analisis data yang di analisis refresi linear sederhana. sampel pada penelitian ini berjumlah 88 responden Hasil riset membuktikan kualitas pelayanan tergolong golongan baik dilihat dari segi indikator keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati/kepedulian, dan wujud fisik. Sedangkan kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori tinggi dilihat dari segi indikator kesesuaian harapan.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen

**PENDAHULUAN**

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia semakin berkembang di setiap tahunnya dan selalu terjadi perubahan yang sangat signifikan salah satunya usaha di bidang percetakan. Percetakan sendiri di bagi menjadi dua bidang yaitu bidang offset printing dan digital printing. Bisnis percetakan tumbuh secara pesat serta dinamis dalam kehidupan modern di kota

besar. sebab nyaris tiap aspek kehidupan kota memerlukan jasa percetakan. pada saat ini terdapat banyak sekali percetakan baik skala kecil ataupun skala besar. pertumbuhan jumlah industri percetakan menyebabkan persaingan bisnis di antara mereka (Tamara et al., 2017) Tentunya menjalankan bisnis pasti selalu adanya permasalahan dan tantangan yang harus di selesaikan seperti keluhan

konsumen, keterlambatan waktu, ketidaksesuaian yang akan membuat konsumen berpindah menggunakan jasa percetakan lain. Pelaku bisnis menyadari pentingnya kualitas jasa. Kualitas jasa itu sendiri lebih di kenal dengan sebutan *servqual* ialah harapan konsumen kepada pelayanan perusahaan dan kenyataan yang di terima langsung oleh konsumen. *Servqual* menjadi faktor bagi perusahaan dapat dengan mudah menerapkan kebijakan yang lebih penting untuk di laksanakan. Konsumen yang puas tanpa di sadari akan menjadi kekuatan promosi bagi perusahaan. (Tamara et al., 2017)

Melihat kondisi faktual yang ada di lapangan menunjukkan bahwa masih ada konsumen yang kecewa terhadap pelayanan yang ada, terbukti dengan adanya beberapa hasil cetak yang di kembalikan konsumen sebab kualitasnya buruk, ada juga konsumen yang mendatangi kantor hanya untuk menanyakan orderan yang di pesan sebab customer service susah di hubungi atau respon lambat, ada juga konsumen yang menunda orderannya karena pesanan tidak sesuai. Melihat kondisi lapangan seperti ini Toko Percetakan Dodi tertarik memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih berkualitas dan dapat membuat pelanggan puas sehingga menjadi pelanggan yang loyal. Toko Dodi ialah salah satu usaha di bidang jasa percetakan yang berupaya penuhi kebutuhan pelanggannya melalui penawaran seperti cetak kalender, nota, map, brosur dan lainnya. Tersedianya berbagai macam jasa percetakan, hingga konsumen dapat dengan mudah memilih jasa yang akan di gunakan sesuai dengan kebutuhan. hingga Percetakan Dodi berusaha memberi pelayanan yang baik/prima secara terus menerus kepada konsumennya. dengan adanya kualitas mutu yang di berikan perusahaan pada

konsumen penulis mengangkat masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan tujuan mengetahui apakah pelayanan tersebut telah memenuhi keinginan dan harapan pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan (Setiono & Holili, 2018)

**Tabel 1. Kontribusi Industri Kreatif Terhadap Perekonomian di Kota Bandung Tahun 2018**

NO	INDUSTRI KREATIF	KONTRIBUSI PADA PDB	PRESENTAS
1	Kuliner	Rp. 709.523.063.000	39,14%
2	Fashion	Rp. 480.700.793.000	26,52%
3	Kerajinan	Rp. 215.000.989.000	11,86%
4	Iklan	Rp. 120.170.198.000	6,63%
5	Arsitektur	Rp. 117.448.830.000	6,48%
6	Desain	Rp. 54.627.000.000	3,01%
7	Percetakan & Penerbitan	Rp. 44.344.191.000	2,45%
8	Musik	Rp. 13.437.000.000	0,74%
9	Radio&Tv	Rp. 13.437.000.000	0,74%
10	Fotografi	Rp. 13.437.000.000	0,74%
11	Pasar Seni	Rp. 10.925.000.000	0,60%
12	Layanan komputer	Rp. 6.718.970.000	0,37%
13	Development&Riset	Rp. 5.375.170.000	0,30%
14	Permainan Interaktif	Rp. 3.359.480.000	0,19%
15	Film&Video	Rp. 2.821.970.000	0,16%
16	Seni pertunjukan	Rp. 1.243.784.000	0,07%
JUMLAH		Rp.1.812.570.438.000	100%

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung

Tidak hanya fashion dan kuliner pada tabel.1 di atas penerbitan dan percetakan ada di posisi ke 7 dengan presentase 2,45% hal tersebut membuktikan bahwa Penerbitan dan percetakan bisa memberi dedikasi yang besar atas perekonomian apabila bisa menggunakan peluang yang ada, Berikut jumlah percetakan yang ada di Kota Bandung :

**Tabel 2. Jumlah percetakan dan penerbitan di Kota Bandung tahun 2018**

NO	BIDANG	TOTAL	PRESENTASE
1	Percetakan	457	65,10
2	Penerbitan	245	34,90
TOTAL		702	100%

Sumber: Indonesia Deriktori Bisnis

Bersumber pada tabel.2 menunjukkan bahwa jumlah percetakan lebih besar di bandingkan penerbitan dengan persentase 65.10% hal ini terbukti bahwa daya saing percetakan besar. Penulis tertarik untuk meneliti dengan tujuan untuk menganalisis apa saja dampak dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Toko Percetakan Dodi .

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan ialah suatu evaluasi dari semua layanan yang sudah di berikan kepada pelanggan dan di utarakan melalui ucapan. kualitas pelayanan ditentukan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan agar sesuai dengan harapan (Hayani, 2020).

### **Kualitas Jasa**

Kualitas jasa atau yang lebih di kenal dengan *servqual* adalah suatu kondisi dimana terdapat perbedaan antara harapan konsumen terhadap pelayanan perusahaan dengan kenyataan yang di terima langsung oleh konsumen .*servqual* merupakan faktor penting bagi perusahaan karena perusahaan dapat dengan mudah menerapkan kebijakan mana yang lebih di butuhkan konsumen dan mana yang lebih penting untuk di terapkan (Widya, 2016)

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan ialah hal penting yang diperlukan agar menarik konsumen. Hal tersebut sangat di perlukan oleh perusahaan, seperti perusahaan penyedia jasa percetakan. Jasa ialah perbuatan atau cara kerja yang di tawarkan salah satu pihak prinsipnya tak terbatas dan tidak memicu pertukaran kepemilikan apapun. tidak tergantung pada suatu produk fisik (Roselina Zuriyati Alfi, 2017)

Perusahaan yang menghasilkan produk serta jasa harus memperhatikan dari segi kualitasnya. Kualitas yang baik akan sangat berpengaruh untuk keputusan pembelian serta loyalitas konsumen terhadap perusahaan. pelayanan kepada konsumen menjadi salah satu dari banyak faktor pendukung perusahaan. pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar pelayanan biasa ,melainkan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan yang terbaik bagi konsumen. Dalam menentukan kualitas terdapat organisasi yang menentukan standarnya yaitu organisasi internasional untuk standardisasi atau bisa di singkat (ISO) yakni badan non pemerintah yang bertanggung jawab mengembangkan standar untuk berbagai macam industri. Menurut (Kesuma, 2017): kualitas yang di artikan oleh ISO adalah campuran karakter dan sifat yang menetapkan bahwa keluaran bisa mewujudkan kualifikasi keperluan pelanggan.

Ada 5 dimensi (*SERVQUAL*) di antaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), ialah potensi /kemampuan suatu industri untuk menunjukkan fasilitas tempat , tampilan dan peralatan dari personalia serta kehadiran para pengguna
2. Keandalan ( *Reliability* ) . ialah potensi Badan Usaha yang memperlihatkan kemampuan guna memberikan pelayanan yang sudah di janjikan dengan benar dan handal dalam waktu tertentu
3. Ketanggapan( *Responsive*) ialah kesediaan untuk memenuhi pelayanan yang tepat dan cepat, memberikan informasi yang jelas dan tepat .
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), ialah karyawan yang memiliki kesopanan, dan kemampuan untuk

meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Emphaty*) ialah mencakup perhatian atau kepedulian yang tulus kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan.

### METODE PENELITIAN

Metode ini memakai deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. perolehan data yang di pakai dalam penelitian ini ialah data primer dan sekunder. data primer data yang di peroleh secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder dengan mengumpulkan data yang sudah ada kemudian menganalisis penelitian menggunakan SPSS.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan Toko Percetakan Dodi. Populasi tersebut kurang lebih mencapai 700. Peneliti menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel ,seperti berikut ini ;

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N= ukuran populasi

e= nilai dari ukuran populasi 10% atau 0,1

$$n = \frac{700}{1 + \{(700 \times 0.1)\}^2} = 87,5 \text{ menjadi } 88$$

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penyebaran kuesioner secara online kepada 88 konsumen/ pelanggan Toko Percetakan Dodi Pisau Pond perhitungan menggunakan SPSS 26 diperoleh nilai :

**Tabel 3. Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Jenis kelamin</b>	
Pria	46
Wanita	42
<b>Usia</b>	
13-20	4
20-30	72
30-40	10
40-50	1
>50	1
<b>Pendidikan</b>	
SMA	65
DIPLOMA	6
S1	11
S2	2
S3	
Lainnya	4
<b>Pekerjaan</b>	
Pelajar/ mahasiswa	17
PNS	4
Pegawai Swasta	41
Wirasawasta	11
Lainnya	15

Sumber: Diolah penulis (2021)

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4. Hasil Uji validitas(X) Kualitas Pelayanan**

<b>Variabel</b>	<b>sig</b>	<b>Keterangan</b>
X1	1.000	Valid
X2	0.658	Valid
X3	0.618	Valid
X4	0.703	Valid
SX5	0.734	Valid
X6	0.669	Valid
X7	0.719	Valid
X8	0.685	Valid
X9	0.718	Valid

Sumber: Diolah penulis (2021)

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Y (kepuasan konsumen)**

Variabel	Sig	Keterangan
Y1	0.567	Valid
Y2	0.675	Valid
Y3	0.676	Valid
Y4	0.688	Valid
Y5	0.520	Valid
Y6	0.590	Valid

Sumber : Diolah Penulis(2021)

Bersumber dari Tabel.4 dan Tabel 5 dapat di lihat bahwa setiap pernyataan dari kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid, artinya pertanyaan dimengerti oleh responden.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji ini di lakukan dengan perbandingan angka *cornbach alpha* dengan syarat nilai minimal 0.6. artinya apabila di hitung SPSS>0,6makakesimpulannya dinyatakan reliabel. Begitu juga sebaliknya apabila lebih kecil maka hasilnya tidak reliabel (Nurfaizah, 2019)

**Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas**

Reliability statistics	N of Items
Cronbach's Alpha	
.982	15

Sumber : Diolah Penulis (2021)

Mengenai dasar pengambilan keputusan suatu data dikatakan andal atau reliabel jika menggunakan rumus cronbach's alpha yaitu nilainya >0.6 hasil tabel.6 di atas menunjukkan hasil 0.982 >0.6 dan di katakan intrumen variabel (X) andal atau reliabel artinya jawaban terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

**3. Uji regresi Linear sederhana**

**Tabel 7. Hasil uji Regresi linear sederhana**

MODEL	Undstandardized Coefficients		
	B	Std.Error	Sig.
Constant	2.018		.091
e-Service Quality	.619	.919	.000

Sumber : Diolah Penulis (2021)

Dari Tabel 7 ini menunjukkan persamaan regresi adanya pengaruh antara variable X terhadap variabel Y. Adapun rumus perhitunganya adalah :

$$Y = 2.018 + 0.619 x$$

Disini dijelaskan bahwa setiap upaya yang dilakukan oleh kualitas pelayanan sebesar 0,619 akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 2,018.Jika Percetakan Dodi menaikkan kulalitas layanan sebesar 0,619 maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,018 .

**4. Uji Normalitas**

**Tabel 8. Hasil uji normalitas Sample Kolmogorov Smirnov Test**

	X	Y
N	88	88
SsNormal Parameters	Mean Std.Deviation	40.84 6.335
		27.30 4.265
Most Extrem Difference	Absolute Positive Negative	.271 .256 -.271
		.294 .263 -.294
Test statistic	.271	.294
Asymp sig.	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Sumber:Diolah Penulis (2021)

Jika nilai Sig>0,05 maka penelitian berdistribusi normal  
Jika nilai Sig < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal

Dari Tabel.8 hasil uji menggunakan test Komlogorov Smirnov memperoleh nilai 0.271. Hasil ini menunjukkan >0,05 dan kesimpulannya menyatakan bahwa data sebaran terdistribusi normal atau residual tersebut terdistribusi Normal.

## 5. Uji Multikolinearitas

**Tabel 9. Hasil Test Multikolinearitas**

Model	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
(Constant)	-	-
e-Service Quality	1.000	1.000

Sumber :Diolah Penulis (2021)

Nilai toleran  $> 10$  artinya tidak terjadi multikolinearitas

Nilai VIF  $> 10,00$  artinya terjadi multikolinearitas

Nilai toleran  $< 10$  artinya terjadi multikolinearitas

Nilai VIF  $< 10,00$  artinya tidak terjadi multikolinearitas

Bersumber dari Tabel.9 hasil menunjukkan bahwa nilai VIF adalah  $1,000 < 10,00$  yang artinya bahwa model tidak mengalami masalah multikolinearitas.

## 6. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Berpedoman pada nilai  $R^2$  Koefisien determinasi ini dilakukan untuk memahami Adanya pengaruh variabel X terhadap Y .

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R.Square	Adjusted R.Square	Std Error of the estimate
1	.919 <sup>a</sup>	.845	.844	1.687

Sumber: Diolah Penulis (2021)

Bersumber tabel.10 diketahui koefisien determinasi 0.845 atau 84,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Toko Percetakan Dodi mampu di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di berikan sebesar 84,5 % sementara itu 15,5% sisanya adalah pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti di luar penelitian.

## 7. Uji F

**Tabel 11. Hasil Nilai F Anova**

Model	Sum of Square	Df	F	Sig
Regression	1337.576	1	470.010	.000 <sup>b</sup>
Residual	244.742	86		
Total	1582.318	87		

Sumber :Diolah Penulis (2021)

Bersumber dari tabel.11 hasil SPSS memberikan nilai Sig 0,000<sup>b</sup> ( $p < 0,05$ ) ,maka bisa disimpulkan hipotesa(H1) bisa diterima artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat di ambil dari peneliti dengan menggunakan teknik pemikiran yang di gunakan adalah regresi linear sederhana dan di ukur menggunakan Servqual bahwa kedua variabel dalam penelitian ini , variabel independen kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh baik terhadap kepuasan konsumen (Y).hubungan ini di temukan berpengaruh secara positif dan signifikan .jika ada peningkatan pada Kualitas Pelayanan Toko Percetakan Dodi maka akan ada juga kenaikan nilai Kepuasan Konsumennya .dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik dapat memberi pengaruh penting terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Percetakan Dodi

### Saran

Percetakan Dodi harus memperhatikan dan memotivasi para pegawai agar ikut mengembangkan serta berpartisipasi membangun usaha tersebut .hal ini bertujuan untuk tetap menjaga pelayanan yang baik kepada konsumen Toko Percetakan Dodi serta. menaikkan jumlah minat beli. Percetakan Dodi dapat meningkatkan pelayanan dengan memberikan jaminan kepada konsumen bila ada kesalahan cetakan yang di lakukan oleh pihak perusahaan.

Dan memberikan jaminan terhadap konsumen atas ketidakpuasan tersebut

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hayani. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan kepuasan Pelanggan. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Kesuma, D. P. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual. *Seminar Nasional Informatika*, 178–181.
- Nurfaizah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Konveksi Percetakan Ankso Production. In *Ayan*. 8(5).
- Roselina Zuriyati Alfi. (2017). *pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada percetakan graha taman bunga wonosari)*.
- Setiono, S. A., & Holili, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Ud. Prisma Jember. *Majalah Ilmiah DIAN ILMU*, 15(2), 53–68. <https://doi.org/10.37849/midi.v15i2.58>
- Tamara, C., Sekresna, I. made, & Sugiharto, J. (2017). Jurnal sains pemasaran indonesia. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI(3), 283–300.
- Widya, D. (2016). Kualitas Pelayanan Jasa Percetakan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Tri Jaya Mandiri. *Jurnal Bis-Ma (Bisnis Manajemen)*, 1(8), 10. <http://journal.widyadharma.ac.id/index.php/bisma/article/view/38>