

ANALISIS FAKTOR KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WAROENG CETAKAN CIMAHI

Dzulfa Amalia Putri Pratiwi¹, Sa'ad Noor²

Email: dzulfaamalia0@gmail.com

^{1,2} Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia)

Abstract: Waroeng Cetakan is a company engaged in the printing sector, To maintain and improve customer satisfaction, The company always strives to provide products with better service quality, The purpose of this study was to determine the factors of service quality on customer satisfaction, This study uses the service quality variable (X) as an independent variable consisting of tangible, reability, responsiveness, asurance, emphati and customer satisfaction variables (Y) as dependent variable. The surveys were distributed to 99 respondents using a non-probability sampling technique Then, using SPSS V25, statistical tests (validity, correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing) were performed. The results of data analysis are obtained tarithmetic $> t_{table}$ ($7.663 > 1.988$). The value is adjusted R square 0.484 or 48.4% for variables emphati and the significance value of all accumulated service quality (X) $0.000 < 0.005$ which means Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction based on the SPSS report. This

Keywords: Quality, Service, Customer satisfaction

PENDAHULUAN

Di era bisnis saat ini peran percetakan dan desain sangat penting, Hal ini disebabkan, dengan perkembangan teknologi yang pesat maka mau tidak mau harus mengikuti kemajuan zaman yang ada. Dengan kemajuan yang ada maka jasa percetakan dan desain saat ini banyak dibutuhkan

Waroeng Cetakan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan produk digital printing, Banner, X- Banner, kwitansi, brosur, leaflet, kartu nama, ID card, undangan, buku agenda Mug, kaos printing, dan paper bag. Dengan disediakannya berbagai macam jasa percetakan konsumen dengan mudah memilih jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan

Berbagai upaya dilakukan Warung cetakan untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan perusahaan-perusahaan percetakan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tidak didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan dalam hal ini adalah para pelanggan yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan. Berikut adalah data kunjungan pelanggan Waroeng Cetakan Selama 3 Tahun

Tabel 1. Data Kunjungan Pelanggan Waroeng Cetakan Tahun 2018 – Tahun 2020

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	Tahun 2018	15.045
2	Tahun 2019	12.975
3	Tahun 2020	9.440
Jumlah Total		37.460

Sumber : Waroeng Cetakan Kota Cimahi

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari Waroeng Cetakan Kota Cimahi, kunjungan pelanggan Tahun 2019 mengalami penurunan 5% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2018, dan mengalami penurunan kembali sebesar 10% di tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019

dan apabila dibandingkan dengan tahun 2018 maka di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 15% berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan adanya kualitas jasa yang kurang maksimal.