

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN PERCETAKAN BANGKIT COPY)

Afi Fitriani¹, Erni Unggul Sedy Utami², Fitri Amaliyah³

^{1,2,3} Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama

Korespondensi email: afifitriani7@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah pemberian dorongan kepada pelanggan agar tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Bangkit Copy secara parsial dan secara simultan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas dan Autokorelasi), Analisis Statistik data adalah Deskriptif, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis (uji t, uji F dan koefisien determinasi). Hasil uji F simultan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan dengan Fhitung 3,888 pada Ftabel 2,43. Maka Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan kepuasan pelanggan di Percetakan Bangkit Copy.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan*

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON BANGKIT COPY PRINTING CUSTOMERS)

Abstract

Service quality is the provision of encouragement to customers so that the level of service provided is in accordance with customer expectations. Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure that comes from the comparison between the pleasure of an activity and a product with his expectations. The purpose of this research was to determine the effect of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer satisfaction at Bangkit Copy Printing partially and simultaneously. The used data collection were observation, interviews and questionnaires. The data was analyzed quantitative with the Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity, Heteroscedasticity and Autocorrelation. Descriptive Statistical Analysis, Multiple Linear Regression, Hypothesis Testing (t test, F test and coefficient of determination). Simultaneous F test results show a significance value of 0.000 with Fcount 3.888 at Ftable 2.43. So Ha is accepted and Ho is rejected, which means that there is a significant influence between service quality tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) with customer satisfaction at Bangkit Copy Printing.

Key Words: *Service Quality, Satisfaction, Customers*

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini, perkembangan jenis usaha bisnis makin berkembang dan bermacam - macam. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah semakin banyaknya

kebutuhan masyarakat. Misalnya, dalam bidang teknologi. Hal tersebut dapat dilihat dari produk teknologi yang semakin menguasai pasar di Indonesia.

Jasa yang menggunakan teknologi salah satunya adalah usaha percetakan. Percetakan merupakan industri baik yang berskala besar maupun kecil untuk memproduksi tulisan dan gambar dengan tinta kertas menggunakan mesin cetak (Sulaiman, 2015). Percetakan atau yang biasa dikenal dengan *digital printing* berfungsi untuk memproduksi sebuah gambar atau tulisan di atas kertas, kain dan permukaan lainnya. Banyaknya hasil produksi percetakan seperti buku, kalender, buletin, majalah, surat kabar, poster, spanduk, undangan dikarenakan hasil percetakan dapat dengan cepat dihasilkan.

Salah satu unsur yang penting dan perlu mendapat perhatian dalam dunia usaha terutama percetakan adalah keberadaan konsumen. Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang tersedia. Dalam era bisnis saat ini terutama banyaknya percetakan yang bermunculan, tingkat persaingan usaha di Indonesia sangat ketat karena setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk meningkatkan promosi pasar dan meraih konsumen baru (Sholeha, 2018).

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis jasa percetakan. Jasa peretakan dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan dari pelanggan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi peran penting dalam keberhasilan dari sebuah usaha. Dari pengamatan yang dilakukan, pelayanan jasa pada percetakan masih kurang memuaskan dikarenakan sering sekali pelayanan memakan waktu yang cukup lama. Sehingga belum diketahuinya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat,

khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Tjiptono (2016) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu : (1) kehandalan (*reliability*) sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (3) jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, (4) empati (*empathy*) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan, dan (5) tampilan fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Terdapat percetakan yang telah dikenal luas oleh masyarakat Jatinegara seperti Percetakan Bangkit Copy. Pada penelitian ini, Penulis memfokuskan pada perusahaan percetakan Bangkit Copy karena percetakan ini adalah pelopor bagi percetakan lain yang baru berdiri di Jatinegara. Percetakan Bangkit Copy terletak di Jalan Pancasila, Jetinegara tepatnya berada di depan kantor Dinas Pemuda dan Olahraga Jetinegara. Lokasi yang strategis berada di jalan utama dan komplek perkantoran Jatinegara. Berkembangnya percetakan ini tentu tidak lepas dari bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumennya. Bentuk pelayanan jasa ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Percetakan Bangkit Copy.

Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan Agustina (2019), dalam studi pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang di atas mendorong penulis untuk meneliti untuk melihat dan menganalisis lebih lanjut terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bidang percetakan.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) dalam menciptakan kepuasan pelanggan Percetakan Bangkit Copy.

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan, terhitung dari tanggal 1 April sampai dengan 1 Juli 2021. Lokasi penelitian yang penulis teliti dan lakukan penyebaran kuesioner berada di Percetakan Bangkit Copy. Lokasi penelitian ini berlokasi di Jalan Pancasila, Desa Jatinegara RT 003 RW 003 Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal (depan kantor UPTD Kecamatan Jatinegara).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan Percetakan Bangkit Copy. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah teknik *total sampling* (sampel jenuh) yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, waktu pengambilan data dimulai pada tanggal 1 April sampai dengan 1 Juli 2021 dengan jumlah populasi 50 responden, maka sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 responden.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Suliyanto (2005:135) yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini seperti hasil kuesioner yang menggunakan skala *likert*.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang digunakan dalam penelitian ini seperti hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan percetakan bangkit copy. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti profil percetakan bangkit copy serta jurnal-jurnal dan referensi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada pelanggan percetakan bangkit copy dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan penelitian ini.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden yang terkait dalam penelitian ini.

3. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan kepada pelanggan percetakan bangkit copy. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah menganalisis hasil kuesioner yang telah didapatkan dengan menggunakan IBM SPSS 21. Adapun beberapa tahapan dalam menganalisis data yaitu:

- a. Analisis deskriptif
- b. Uji instrument
- c. Uji asumsi klasik
- d. Analisis regresi linear berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden dalam penelitian. Instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah daftar-daftar pernyataan kuesioner. Kuesioner di sebarakan kepada pelanggan percetakan bangkit copy.

Tabel 1 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Prosentase
20 - 30	18	36%
31 - 40	18	36%
41 - 50	10	20%
51 - 60	4	8%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini berjumlah 50 orang. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa responden berusia 20-30 tahun sejumlah 18 orang atau sebesar 36%, responden dengan usia 31-40 tahun sejumlah 18 orang atau sebesar 36%, berusia 41-50 tahun sejumlah 10 orang atau sebesar 10% dan responden dengan usia 51-60 tahun sejumlah 4 orang atau sebesar 8%.

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	30	60%
Perempuan	20	40%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Dari uraian diatas dapat diketahui jumlah laki-laki yang menjadi responden sebanyak 30 orang dengan persentase 60% dan responden perempuan sebanyak 20 orang dengan persentase 40%.

Tabel 3 Pekerjaan Responden.

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
IRT	4	8%
Mahasiswa	12	24%
PNS	12	24%
Swasta	22	44%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan *output* diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sejumlah 4 orang atau sebesar 8% sebagai ibu rumah tangga, mahasiswa sejumlah 12 orang atau sebesar 24%, PNS sejumlah 12 orang atau sebesar 24% dan swasta sejumlah 22 orang atau sebesar 44%.

Tabel 4 Keperluan Responden.

Keperluan	Frekuensi	Prosentase
Banner	10	20%
Fotokopi	26	52%
Print	14	28%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Dapat diketahui dari hasil SPSS diatas bahwa Keperluan responden yang datang pada percetakan Bangkit Copy juga berbeda-beda, sejumlah 10 orang atau sebesar 20% datang untuk membuat banner, untuk fotokopi sejumlah 26 orang atau sebesar 52% dan untuk print sejumlah 14 orang atau sebesar 28%.

Analisis Instrument

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai signifikansi < 0,05 maka variabel tersebut valid. Berikut hasil uji validitas variabel *customer experience* dan keputusan pembelian.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Instrumen.

Instrumen	Nilai sig. (2-tailed)	Keterangan
TAMPILAN		
Butir 1	0,000	Valid
Butir 2	0,004	Valid
Butir 3	0,003	Valid
Butir 4	0,000	Valid
DAYA TANGGAP		
Butir 1	0,001	Valid
Butir 2	0,000	Valid
Butir 3	0,005	Valid
KEHANDALAN		
Butir 1	0,030	Valid
Butir 2	0,000	Valid
Butir 3	0,000	Valid
Butir 4	0,000	Valid
KEPASTIAN		
Butir 1	0,032	Valid
Butir 2	0,011	Valid
Butir 3	0,000	Valid
Butir 4	0,040	Valid
EMPATI		
Butir 1	0,040	Valid
Butir 2	0,000	Valid
Butir 3	0,016	Valid

KEPUASAN

Butir 1	0,040	Valid
Butir 2	0,000	Valid
Butir 3	0,001	Valid
Butir 4	0,000	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dijelaskan pada tabel 5 menunjukkan bahwa kuesioner instrument valid. Hasil nilai signifikansi atau nilai p (*sig. tailed*) pada semua instrument menunjukkan lebih kecil dari 0.05 yang berarti $p < 0.05$ pada semua instrument.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan andal atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60 menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas variabel *customer experience* dan keputusan pembelian.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Tampilan	0,807	Reliabel
Daya Tanggap	0,779	Reliabel
Kehandalan	0,790	Reliabel
Kepastian	0,649	Reliabel
Empati	0,677	Reliabel
kepuasan	0,786	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil *output* SPSS menunjukkan bahwa menunjukkan semua instrumen reliabel. Hasil korelasi menunjukkan semua instrument nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0.60.

Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik, maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih

terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan dengan menggunakan uji normalitas.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak. Uji normalitas dikatakan normal apabila nilai residual tersebut mendekati rata-rata. Tidak terpenuhinya normalitas pada umumnya disebabkan nilai ekstrem pada data yang diambil. Nilai ekstrem ini terjadi karena kesalahan dalam pengambilan sampel. Uji normalitas menggunakan uji statistik *One-Sampel Kolmogrov-Smirnov* dilakukan dengan melihat nilai signifikansi $> 0,05$ data terdistribusi normal.

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Unstandardized Residual	
N	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean ,0000000
	Std. Deviation ,94146887
Most Extreme Differences	Absolute ,181
	Positive ,106
	Negative -,181
Kolmogorov-Smirnov Z	1,216
Asymp. Sig. (2-tailed)	,104

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Dalam uji normalitas, pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hal ini dilakukan karena jumlah sampel 40 responden. Hasil uji normalitas output pada tabel 4.5 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.104, dapat diartikan bahwa nilai $p > 0.05$. Maka, asumsi uji klasik terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan analisis regresi yang digunakan untuk memprediksi satu variabel dependen berdasarkan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana uji yang diperlukan antara lain uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Tabel 8 Hasil Uji F.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regr	1509,470	5	301,894	77,643	,000 ^b
1 Res	151,641	39	3,888		
Total	1661,111	44			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Dari hasil output tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa hasil signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. maka dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas tampilan fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Percetakan Bangkit Copy.

Uji t

Tabel 9 Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	2,605	0,013
Tampilan	9,193	0,000
Daya Tanggap	2,580	0,014
Kehandalan	5,700	0,000
Kepastian	2,932	0,006
Empati	11,975	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil *output* SPSS menunjukkan uji t terhadap indikator tampilan fisik (X_1) didapatkan hasil dengan signifikansi t sebesar 0.000, maka secara parsial indikator tampilan fisik (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Percetakan Bangkit Copy. Uji t terhadap indikator daya tanggap (X_2) didapatkan hasil dengan signifikansi t sebesar 0.014, maka secara parsial indikator daya tanggap (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Percetakan Bangkit Copy. Uji t terhadap indikator kehandalan (X_3) didapatkan hasil dengan signifikansi t sebesar 0.000, maka secara parsial kehandalan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Percetakan Bangkit Copy. Uji t terhadap indikator jaminan (X_4) didapatkan hasil

dengan signifikansi t sebesar 0.006, maka secara parsial jaminan (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Percetakan Bangkit Copy. Uji t terhadap indikator empati (X_5) didapatkan hasil dengan signifikansi t sebesar 0.000, maka secara parsial empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Percetakan Bangkit Copy. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dalam menciptakan kepuasan pelanggan, dimana jika kepuasan pelanggan tinggi maka kualitas pelayanan akan dirasakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada percetakan bangkit copy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pegawai bersedia untuk membantu dan menanggapi semua keluhan masalah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan di Percetakan Bangkit Copy memberikan kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model	R	Adjusted R Square	Std. E. of the Estimate
1	,953 ^a	,909	1,972

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil *output* SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R Square*) yang diperoleh adalah sebesar 0.897. Hal ini berarti 89.7% kepuasan pelanggan Percetakan Bangkit Copy dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari tampilan fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya yaitu 9.8% kepuasan pelanggan Percetakan Bangkit Copy dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 dan memiliki persentase sebesar 89.7%.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Percetakan Bangkit Copy perlu ditingkatkan karena terdapat keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang kurang maksimal dan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Perlu meningkatkan jaminan kepada pelanggan Percetakan Bangkit Copy terutama waktu dalam melayani pelanggan. Melihat bahwa ada keluhan pelanggan terhadap waktu yang dibutuhkan saat proses pelayanan. Karena, variabel jaminan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan jaminan, Percetakan Bangkit Copy harus mampu menambah kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan waktu dan prosedur pelayanan yang tepat.
3. Percetakan Bangkit Copy perlu meningkatkan kualitas pelayanan kategori tampilan fisik, hal ini dikarenakan terdapat keluhan mengenai tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai. Penambahan bangku serta alat vital penunjang percetakan dapat meningkatkan nilai tampilan fisik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA selaku ketua program studi Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang

- telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Erni Unggul, SE.M.S, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
 3. Ibu Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini.
 4. Orang Tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, dukungan, kasih sayang serta perhatian hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar*. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ilmu Sultah Agung*. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Istiatin, E. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor*. Skripsi. Universitas Veteran Bandung.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc. 36(1).
- Kotler & Kevin. (2012). *Marketing Management*. DOI 10.1007/978-1-4614-7807-2, © Springer Science+Business Media New York 2014.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. 7(1), 37-51.
- Nooria. (2008). *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sholeha, L., Djaja, S. & Widodo, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. J. Pendidik Ekonomi dan Ilmu Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Sosial. 12, 15.
- Sulaiman. N. (2017). *Strategi Pelayanan Prima Pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya Dalam Perspektif Islam*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). *Kepuasan Pelanggan Restoran Indus*. E- J. Manaj. Unud 4, 2318–2332.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kash Pada Pasien Rawat Jalan*, 6(April), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.