

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERCETAKAN JOGJA
PRINTING MADIUN

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

REVO YUSTITIA AJI

17012010141/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2022

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

REVO YUSTITIA AJI

17012010141/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERCETAKAN JOGJA PRINTING MADIUN”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan tugas akhir sesuai kurikulum yang ada untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan, serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang diterima dengan realitas sebenarnya.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ugy Soebiantoro, SE, MM selaku dosen pembimbing yang membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
2. Sulastri Irbayuni, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa dan restunya selama ini.
6. Terima kasih kepada teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini dengan teliti dan baik.
7. Serta para pihak yang telah memberikan pandangan terhadap penelitian ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan yang selanjutnya sehingga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, Oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2. 1 Penelitian Terdahulu	9
2. 2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Teori Kualitas Produk	12
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Teori Kepuasan Pelanggan	16
2. 3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	22
2. 4 Kerangka Konseptual	22
2. 5 Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3. 1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.1.1	Definisi Operasional	24
3.1.2	Variabel Penelitian.....	24
3.1.3	Skala Pengukuran Variabel	28
3. 2	Teknik Penentuan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel.....	29
3. 3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3. 4	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.4.1	Uji Validitas.....	32
3.4.2	Uji Reabilitas	32
3. 5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	33
3.5.1	Teknik Analisis.....	33
3.5.2	Cara Kerja PLS.....	33
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	34
3.5.4	Langkah-langkah PLS.....	35
3.5.5	Asumsi PLS	43
3.5.6	Ukuran Sampel	43
3. 6	Model Kerangka Konseptual	44

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4. 2	Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk dan Indikatornya.....	48
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Indikatornya.....	50
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan dan Indikatornya	53
4. 3	Analisis Data.....	55
4.3.1	Evaluasi Outlier	55
4.3.2	Model Pengukuran PLS	57
4.3.3	Analisis Model PLS	62
4.3.4	Evaluasi Pengujian Struktural Model	62
4.3.5	Uji Hipotesis	63
4. 4	Pembahasan	65
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	68
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	70
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Omzet Penjualan Per-Kuartal 2018-2020.....	4
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Jogja Printing	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	48
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan....	50
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pel.....	53
Tabel 4.6 Residuals Statistic	56
Tabel 4.7 Model Pengukuran	57
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4.9 Composite Reliability	60
Tabel 4.10 Latent Variabel Correlations	60
Tabel 4.11 R-Square	63
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS.....	35
Gambar 3.2 Model Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuisisioner Penelitian	70
Lampiran 02. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	74
Lampiran 03. Hasil Outlier dan Data Frekuensi.....	76
Lampiran 04. Pengukuran Outer Model	80
Lampiran 05. Evaluasi Model Struktural Inner Model.....	84

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERCETAKAN
JOGJA PRINTING MADIUN**

Yang diajukan Oleh :

REVO YUSTITIA AJI

17012010141/FEB/EM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh :

**Koordinator Program Studi
Manajemen**



Dra. Ec. Nurianti Takarini, M.Si

NIP. 196508141991032002

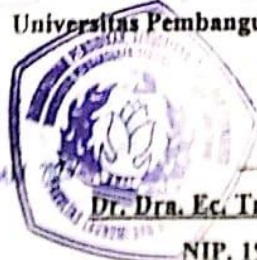
Pembimbing Utama



Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.

NIP. 196708182021211001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP

NIP. 19630420199103200

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERCETAKAN JOGJA PRINTING MADIUN

Revo Yustitia Aji¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
email: revo.yustitiaaji@gmail.com

Ugy Soebiantoro
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
email: ugybin@gmail.com

Keywords:

Product quality; service quality and customer satisfaction

Abstract

The development of an increasingly developing era makes a lot of competition between competitors in various sectors. Starting from the industrial sector to retail. One that is experiencing intense competition in today's era is a company engaged in the printing sector. This happened in the printing sector when there were several new companies that came with renewable technology, causing the companies that were first engaged in the printing sector to experience a decline in sales. To survive against other competitors, entrepreneurs in the printing sector must be more creative and innovative to be able to compete. There are several ways that several companies engaged in the printing sector can use to stay afloat in the face of new competitors like today. For example, by providing a price cut, improving the quality of their products, or improving the quality of the services they provide to customers. The measurement scale used in this study uses a likert scale using a non-probability technique aside from the accidental sampling method for sampling. Researchers used samples from the existing population of 55 respondents. The data collection was carried out by researchers using a questionnaire distribution system with Partial Least Square (PLS) analysis techniques. The results of the study indicate that product quality and service quality have a significant positive effect on customer satisfaction at the printing press Jogja printing in Madiun

Kata Kunci

Kualitas produk; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan

Abstrak [Times New Roman 10 Cetak Tebal]

Perkembangan zaman yang semakin berkembang membuat banyak terjadi persaingan antar kompetitor dalam berbagai sektor. Mulai dari sektor perindustrian hingga retail. Salah satu yang mengalami persaingan yang ketat di zaman seperti sekarang adalah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan. Hal ini terjadi di bidang percetakan ketika ada beberapa perusahaan baru yang hadir dengan teknologi yang terbaru membuat perusahaan yang terlebih dahulu bergerak di bidang percetakan mengalami penurunan penjualan. Untuk bertahan menghadapi para kompetitor lain, para pengusaha di bidang percetakan harus lebih kreatif dan inovatif untuk dapat bersaing. Ada beberapa cara yang bisa digunakan beberapa perusahaan yang bergerak di bidang percetakan untuk tetap bertahan menghadapi kompetitor baru seperti sekarang ini. Misalnya dengan memberikan price cut, meningkatkan kualitas dari produk mereka, ataupun meningkatkan kualitas dari pelayanan yang mereka berikan terhadap pelanggan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan teknik non-probability samping dengan metode sampling accidental sampling untuk pengambilan sampel. Peneliti menggunakan sampel dari populasi yang ada sebanyak 55 responden. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan sistem penyebaran kuisioner dengan teknik analisis Partial Least Square (PLS). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di percetakan Jogja printing di Madiun.

1. PENDAHULUAN

Sektor Perkembangan zaman yang semakin hari semakin berkembang, membuat banyak terjadi persaingan antar kompetitor dalam berbagai sektor. Mulai dari sektor perindustrian hingga retail. Hal ini dapat dilihat dari berkembangnya suatu Kota atau daerah.

Ketika suatu kota atau daerah mengalami perkembangan yang pesat, maka akan terjadi perkembangan pula dalam berbagai sektor penggerak perekonomian di Kota tersebut.

Salah satu yang mengalami persaingan yang ketat di zaman seperti sekarang adalah perusahaan yang bergerak di bidang

Commented [K1]: Pendahuluan berisi tentang penjelasan latar belakang penelitian yang dikerjakan meliputi identifikasi permasalahan yang ada, tinjauan pustaka, tujuan penelitian, dan manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian