

BAB I

PENDAHULUAN

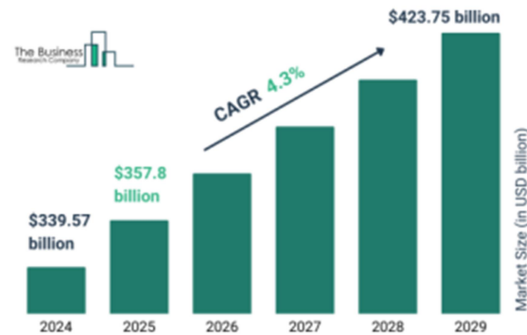
A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi di era digital menjadi salah satu faktor terpenting yang memengaruhi perkembangan lingkungan bisnis. Mengingat globalisasi digital sektor ekonomi saat ini, yang berdampak besar pada liberalisasi perdagangan dunia, sangat penting bagi hampir semua negara untuk membuka pasar mereka sebanyak mungkin agar dapat mengimbangi perdagangan, ekonomi, dan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi telah mempermudah suatu bisnis dalam menjalankan kegiatan dan memperluas cakupan perdagangan tanpa menerapkan batasan yang menghambat pengembangan bisnis. Industri percetakan merupakan industri yang keberadaannya semakin dipertanyakan, dan industri ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat.¹

Di bawah ini merupakan grafik mengenai pertumbuhan industri digital printing. Grafik tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan yang baik pada industri digital printing dari waktu ke waktu. Terlihat terus bertumbuh dalam setiap tahunnya dan diprediksi terus bertumbuh pada tahun-tahun berikutnya. Hal tersebut didasarkan pada hasil pengumpulan data dari *the business research company*.

¹Ahyani and Danur Muhammad Ikhsan, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Andaf Corp Digital Printing Di Bekasi," *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen* 3, no. 1 (2023): 197–212.

Gambar 1.1
Grafik pertumbuhan industri digital printing²
Printing Global Market Report 2025



Sumber: website

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yaitu suatu kondisi dinamis yang mempunyai keterkaitan erat dengan produk, jasa, proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang setidaknya bisa memenuhi atau bahkan bisa melebihi ekspektasi terkait kualitas pelayanan. Menurutnya, makna kualitas pelayanan ini merupakan cara untuk memenuhi keperluan yang diikuti dengan kehendak konsumen dan ketepatan upaya penyampaianya supaya bisa memenuhi impian dan kepuasan pelanggan tersebut.³

Kualitas pelayanan menjadi kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau tidaknya kualitas atas barang atau jasa berkaitan dengan kemampuan penjual dalam hal pemenuhan ekspektasi konsumen secara konsisten. Secara tidak langsung, akan tercipta loyalitas jika konsumen sudah merasakan kepuasan. Hal tersebut tentu mendorong adanya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan bisa meningkatkan citra perusahaan dalam pandangan

²<https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/printing-global-market-report>, diakses pada Jum'at, 07 Februari 2025 pukul 11.39 WIB.

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2020).

konsumen. Oleh sebab itu, kualitas produk dan kualitas pelayanan ini harus menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan.⁴

Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi yang diadakan oleh manusia semakin berkembang. Perusahaan pasti menghadapi lingkungan bisnis yang penuh dengan persaingan. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan bersaing yang akan tetap bertahan atau eksis. Salah satu kiat menciptakan keunggulan bersaing yang bisa diterapkan oleh perusahaan ialah mengembangkan pelayanan pelanggan. Bukan hanya keunggulan bersaing, dalam banyak industri, pelayanan pelanggan merupakan ujung tombak yang menjadikan suatu industri mampu bertahan dalam persaingan usaha yang semakin ketat.⁵

Menurut Tjiptono, terdapat 8 indikator kualitas produk yang dijadikan acuan oleh pelanggan untuk menilai kualitas produk dari suatu usaha. Delapan indikator tersebut antara lain *Performance* (performansi), *Feature* (keistimewaan tambahan), *Reliability* (kehandalan), *Conformance* (konformansi), *Durability* (daya tahan), *Service Ability* (kemampuan pelayanan), *Aesthetics* (estetika), *Perceived Quality* (kualitas yang dirasakan).⁶

Menurut Tjiptono, terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan oleh pelanggan untuk memberikan nilai kepada suatu kualitas pelayanan. Lima indikator tersebut antara lain, keandalan (*reliability*), daya

⁴Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020. 63.

⁵Jubaidi Jubaidi et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat,” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 9, no. 11 (2024): 7021–7028.

⁶Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset. 2019. 136

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).⁷ Lima indikator tersebut bisa digunakan oleh perusahaan sebagai acuan untuk mengevaluasi hal-hal yang masih kurang maksimal pada usahanya.

Menurut Tjiptono, kepuasan diartikan sebagai suatu evaluasi pengalaman yang berkaitan dengan produk dan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara ekspektasi dan apa yang dia terima. Jika pelanggan sudah mendapatkan kepuasan dari nilai yang ada pada produk atau layanan, kemungkinan untuk menjadi pelanggan tetap sangatlah besar.⁸

Mempertahankan kepuasan pelanggan secara konsisten akan membangun hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen. Hal tersebut bisa mendorong peningkatan keuntungan suatu perusahaan dalam jangka panjang. Meskipun demikian, perusahaan perlu untuk tetap berhati-hati supaya tidak terjebak pada pemikiran bahwa memberikan kepuasan pada pelanggan adalah hal utama tanpa memikirkan berapapun biaya yang harus dikeluarkan. Memang benar, beberapa pelanggan layak untuk diberi pelayanan lebih daripada pelanggan lain, tetapi tidak semua pelanggan mempunyai nilai yang sama bagi perusahaan. Maka, beragam analisis tajam mengenai pelanggan perlu untuk dilakukan.⁹

⁷Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.2019.136

⁸*Ibid.*

⁹Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, ed. M Hamdi (UIN KHAS Press, 2023).52-53.

Digital printing adalah teknologi cetak terkini yang memungkinkan pencetakan gambar atau citra digital dari komputer ke berbagai media fisik menggunakan mesin cetak (*printer*). Teknologi ini ideal untuk pekerjaan percetakan dengan volume tidak terbatas, menawarkan solusi cepat akurat untuk berbagai kebutuhan cetak. Selain digunakan dalam industri percetakan skala besar, *digital printing* juga berperan penting dalam industri promosi dan periklanan, baik untuk aplikasi di dalam maupun di luar ruangan.

Dalam rangka pemenuhan berbagai permintaan konsumen, teknologi *digital printing* kini mengalami kemajuan yang signifikan. Hal tersebut tercermin dari adanya mesin *digital printing* dengan teknologi canggih, seperti mesin multifungsi *copier* dan *print based, scanner* dokumen, sistem faks yang terintegrasi dengan e-mail, dan bahkan inovasi yang mendukung penghematan kertas sebagai upaya menjaga lingkungan.¹⁰

Sudah banyak usaha *digital printing* atau percetakan yang ada di beberapa wilayah, salah satunya di Rejoso, Nganjuk, Jawa Timur. Banyaknya usaha tersebut membuat masing-masing pemilik usaha harus memikirkan mengenai keunggulan apa yang ada pada usahanya dan tentu tidak ada di usaha serupa yang lain. Peneliti memilih tiga usaha *digital printing* sebagai perbandingan untuk mengetahui beberapa hal dari ketiga usaha *digital printing* tersebut. Berikut merupakan tabel perbandingan antara ketiga usaha *digital printing* tersebut.

¹⁰Komda Saharja and Siti Aisyah, "Efektifitas Digital Printing (Pencetakan Digital) Dalam Menghasilkan Produk Cetak Dan Pengaruhnya Terhadap Konsumen," *Open Journal Systems* 14, no. 11 (2020): 3429–3438, <https://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/download/617/pdf>.

Tabel 1.1 Perbandingan Digital Printing di Kecamatan Rejoso Berdasarkan Bauran Pemasaran

Indikator	ZID Digital Printing	Yhosy Computer	Toko Casil
Tahun berdiri	2021	2005	2008
Produk dan Layanan (Product)	1. <i>Fotocopy & Print</i> 2. Undangan 3. Nama dada 4. Nota 5. Stempel 6. Gantungan kunci 7. Jam custom 8. Id card/Kartu 9. Buku yasin 10. Banner 11. Stiker 12. Studio 13. Cetak foto 14. Jasa fotografer 15. Vandel kenangan 16. Pigora 17. Mendali 18. <i>Live printing event</i> 19. Amplop <i>Custom</i>	1. Kursus komputer 2. Studio photo 3. Pengetikan 4. Percetakan 5. Accessories 6. Service 7. <i>Fotocopy & Print</i> 8. Undangan 9. Cetak foto 10. Stempel 11. Pigora 12. Kartu	1. ATK 2. Studio photo 3. Printing 4. Fotocopy 5. Cetak foto 6. Desain grafis 7. Undangan 8. Pigora 9. Nota 10. Stiker 11. Kartu
Harga (Price)	1. <i>Fotocopy & Print</i> , mulai dari Rp. 175 2. Undangan, mulai dari Rp. 600 3. Nama dada, mulai dari Rp. 20.000 4. Nota, mulai Rp. 70.000 (100 lembar) 5. Stempel, mulai dari Rp. 25.000 6. Gantungan	1. Kursus komputer 2. Studio photo, mulai dari Rp. 20.000 3. Pengetikan 4. Percetakan, mulai dari Rp. 1.000 5. Accessories, mulai dari Rp. 2.000 6. Service 7. <i>Fotocopy & Print</i> , mulai	1. ATK, mulai dari Rp. 1.000 2. Studio photo 3. Printing, mulai dari Rp. 1.000 4. Fotocopy, mulai dari Rp. 200 5. Cetak foto, mulai dari Rp. 10.000 6. Desain

Indikator	ZID Digital Printing	Yhosy Computer	Toko Casil
	kunci, mulai dari Rp. 4.000 7. Jam custom, mulai dari Rp. 50.000 8. Id card/Kartu, mulai dari Rp. 10.000 9. Buku yasin 10. Banner, mulai dari Rp. 48.000 11. Stiker 12. Studio foto, mulai dari Rp. 25.000 13. Cetak foto, mulai dari Rp. 3.500 14. Jasa fotografer 15. Vandel kenangan 16. Pigora, mulai dari Rp. 28.000 17. Mendali 18. <i>Live printing event</i> 19. Amplop Custom, Rp. 45.000/box 20. ATK, mulai dari Rp. 1.000	dari 8. Undangan 9. Cetak foto 10. Stempel 11. Pigora 12. Kartu, mulai dari Rp. 10.000	grafis, mulai dari Rp. 25.000 7. Undangan, mulai dari Rp. 750 8. Pigora, mulai dari Rp. 20.000 9. Nota, mulai dari Rp. 12.500 (50 lembar) 10. Stiker, mulai dari Rp. 10.000 11. Kartu, mulai dari Rp. 10.000
Lokasi (Place)	Terletak di pemukiman padat penduduk dan cukup dekat dengan jalan raya	Terletak di dekat jalan raya	Terletak di dekat jalan raya
Promosi (Promotion)	WhatsApp, Instagram (@ziddigitalprinting), Facebook (Zid Digiprint),	WhatsApp, Facebook(LKP Yhosy Computer), TikTok	WhatsApp, Instagram (@tokocasil), Facebook(Toko Casil), Shopee

Indikator	ZID Digital Printing	Yhosy Computer	Toko Casil
	TikTok (@zid.digitalprinting), <i>offline</i>	(@studioyhosy), <i>offline</i>	(TOKO CASIL), TikTok (@tokocasil), <i>offline</i>
SDM/Karyawan (People)	6 orang	5 orang	3 orang
Proses (Process)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses cepat dan tepat 2. Bisa melakukan pemesanan melalui WhatsApp atau datang langsung ke toko 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa melakukan pemesanan melalui WhatsApp atau datang langsung ke toko 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa melakukan pemesanan melalui WhatsApp atau datang langsung ke toko 2. Pemrosesan pesanan kurang cepat karena dalam beberapa kondisi terkendala dalam proses pengiriman file
Bukti Fisik (Physical Evidence)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toko bersih dan rapi 2. Tempat parkir luas dan aman 3. Alat cetak modern 4. Terdapat contoh hasil cetakan lengkap 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toko bersih 2. Karyawan memakai seragam 3. Tersedia tempat tunggu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat beberapa contoh hasil cetakan 2. Tersedia tempat tunggu

Sumber: Observasi Peneliti pada tanggal 13 Desember 2024

Dari tabel di atas diketahui bahwa terdapat 3 usaha digital printing di Rejoso, Nganjuk yang lokasinya berdekatan. Ketiganya mempunyai produk pelayanan yang bervariasi. Pada tabel perbandingan ini, *ZID Digital Printing*

Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk mempunyai keunggulan dalam beberapa hal, yaitu banyaknya produk dan layanan, variasi model promosi, banyaknya karyawan, proses pelayanan yang cepat dan bukti fisik yang baik. Sedangkan di *Yhosy Computer*, hanya ada 5 karyawan yang memberikan pelayanan. Terkadang konsumen harus menunggu sedikit lebih lama jika bertransaksi disana. Begitu juga dengan Toko Casil, beberapa pembelian melalui pesan online dalam skala kecil dikerjakan tanpa menunggu konfirmasi dari pemesan.

Tabel 1.2 Perbandingan Aspek Pelayanan Digital Printing di Kecamatan Rejoso

Aspek Pelayanan	ZID Digital Printing Puhkerep Nganjuk	Yhosy Computer	Toko Casil
Penerimaan Pesanan	– <i>Online</i> melalui WhatsApp, Facebook, Instagram, dan Tiktok. – <i>Offline</i> .	– <i>Online</i> melalui WhatsApp. – <i>Offline</i> .	– <i>Online</i> melalui WhatsApp. – <i>Offline</i> .
Konsultasi & Bantuan	Bisa konsultasi dan mendapat bantuan dari staff ahli.	Bisa konsultasi dan mendapat bantuan dari staff ahli.	Bisa konsultasi dan mendapat bantuan dari staff ahli.
Waktu Penyelesaian	Cepat dan sesuai estimasi	Sesuai estimasi	Sesuai estimasi, namun kadang terlambat karena toko sedang ramai karena karyawannya sedikit.
Komunikasi	Bisa melalui berbagai media sosial yang dimiliki (WhatsApp, Facebook, Instagram, dan	Bisa melalui WhatsApp dan secara langsung di toko.	Bisa melalui WhatsApp dan secara langsung di toko. Namun lebih cepat di respon jika langsung datang

Aspek Pelayanan	ZID Digital Printing Puhkerep Nganjuk	Yhosy Computer	Toko Casil
	Tiktok) dan secara langsung di toko.		ke toko karena keterbatasan karyawan.
Penanganan Pembayaran	Tersedia berbagai opsi pembayaran (tunai, transfer, kartu, dompet digital).	Tersedia pembayaran tunai dan transfer.	Tersedia pembayaran tunai dan transfer.

Sumber: Observasi Peneliti pada tanggal 13 Februari 2025

Dari tabel tersebut diketahui bahwa *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk mempunyai keunggulan dalam beberapa aspek pelayanan seperti menyediakan beragam media sosial sebagai alat komunikasi dan menyediakan berbagai opsi pembayaran yang memudahkan konsumen. Sedangkan *Yhosy computer* dan *Toko Casil* baru menyediakan WhatsApp sebagai alat komunikasi dan dua opsi pembayaran yaitu transfer dan tunai. *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk ini berlokasi di sekitar pemukiman warga yang memulai usahanya pada tahun 2021. Berlokasi di sekitar pemukiman warga tidak membuat *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk sepi peminat, justru konsumennya sangat banyak karena memberikan pelayanan yang baik serta memaksimalkan promosi *online* dan *offline*.

ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk merupakan satu-satunya usaha digital printing di Kecamatan Rejoso yang menyediakan layanan *live printing event*. Layanan tersebut merupakan

salah satu inovasi dari ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk dengan melakukan pelayanan cetak langsung di acara-acara tertentu. Saat ini, ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk baru memaksimalkan layanan tersebut dalam acara karnaval. Pada pelaksanaan layanan *live printing event*, ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk membuka pendaftaran bagi siapa saja yang ingin bekerjasama dalam program layanan tersebut. Dengan adanya program layanan *live printing event*, semakin banyak orang yang mengenal ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

Layanan *live printing event* merupakan kegiatan menghadirkan peralatan cetak ke lokasi acara tertentu.¹¹ Pada program layanan ini, ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk memberikan layanan cetak di tempat yang memudahkan peserta acara dalam melakukan proses cetak produk pada saat acara berlangsung. Layanan ini dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan interaktif bagi konsumen karena dapat mencetak produk secara langsung di lokasi acara. Bagi ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk, program layanan ini menjadi media promosi supaya ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk lebih dikenal oleh masyarakat secara luas.

¹¹ “<https://Noonah.Com/Tech/Live-Event-Printing/>.”

Tabel 1.3 Data Pelayanan pada ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

Aspek Pelayanan	Indikator Observasi	Hasil Observasi
Kehandalan (Reliability)	Ketepatan waktu pelayanan	Sebagian besar pesanan bisa diselesaikan sesuai dengan waktunya, tetapi terdapat beberapa keterlambatan karena situasi tertentu.
Daya Tanggap (Responsiveness)	Waktu respon	Semua karyawan melayani konsumen dengan sigap dan ramah. Konsumen yang datang langsung ke toko umumnya menunggu selama 5-10 menit (waktu tunggu ini berbeda-beda tergantung jenis produk atau layanan apa yang dipilih konsumen).
Jaminan (Assurance)	Profesionalisme karyawan	Karyawan bersikap sopan dan ramah. Selain itu, karyawan mampu memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen.
Empati (Empathy)	Pendekatan terhadap pelanggan	Karyawan aktif dalam menanyakan kebutuhan konsumen dan mampu memberikan rekomendasi dengan baik ketika konsumen meminta saran.
Bukti Fisik (Tangibles)	Ketersediaan fasilitas	Peralatan cetak, meja konsultasi, dan kursi tunggu tersedia dengan kondisi yang baik.

Sumber: Observasi Peneliti pada tanggal 24 Februari 2025

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk sudah cukup baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki. Dari segi kehandalan (*reliability*), sebagian besar pesanan bisa diselesaikan sesuai dengan waktunya, namun masih ada beberapa keterlambatan karena situasi tertentu. Dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*), karyawan sudah sigap dalam merespon konsumen. Dalam

aspek jaminan (*assurance*), karyawan sudah menunjukkan sikap profesionalisme dengan memberikan pelayanan secara sopan dan ramah. Dalam aspek empati (*empathy*), karyawan sudah aktif bertanya mengenai kebutuhan konsumen dan bisa memberikan rekomendasi dengan baik. Dalam aspek bukti fisik (*tangibles*), fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai.

Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Pelanggan pada ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

Tahun	Jumlah Pelanggan
2021	15
2022	76
2023	128
2024	233

Sumber: ZID *Digital Printing*

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan dari ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk mengalami kenaikan dari waktu ke waktu. Dengan data tersebut, bisa diartikan bahwa ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk mempunyai kemampuan bersaing yang baik di pasar. Banyaknya pelanggan pada ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk juga bisa berarti bahwa kepuasan pelanggan termasuk ke dalam tingkatan yang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan dari usaha yang bersangkutan.

Dalam konteks penelitian ini, ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk dipilih sebagai lokasi penelitian yang unik dan relevan karena kemampuannya untuk mengintegrasikan layanan digital printing konvensional dengan inovasi terkini, yaitu layanan *live printing event* di lingkungan pedesaan. Di tengah keterbatasan sumber daya

dan akses yang seringkali dihadapi oleh usaha di pedesaan, *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk menunjukkan adaptabilitas dan kreativitas dalam memenuhi kebutuhan pasar yang terus berkembang.

Pemilihan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana sebuah usaha di pedesaan dapat memanfaatkan teknologi dan tren terkini untuk meningkatkan daya saing dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Kehadiran layanan *live printing event* pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk juga memberikan kesempatan untuk memahami bagaimana inovasi ini beradaptasi dengan karakteristik dan kebutuhan unik dari komunitas pedesaan, serta bagaimana hal itu memengaruhi pengalaman pelanggan dan dinamika bisnis secara keseluruhan.

Tabel 1.5 Faktor Kepuasan Pelanggan ZID Digital Printing Puhkerep Nganjuk

No	Faktor Kepuasan	Jumlah
1	Kualitas Produk	7
2	Kualitas Pelayanan	19
3	Emosional	2
4	Harga	2
5	Biaya	-
Total		30

Sumber: Observasi Peneliti pada tanggal 25 Desember 2024

Pada tabel tersebut, bisa diketahui bahwa faktor kepuasan pelanggan di *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk berdasarkan kualitas produk sebanyak 7 orang, kualitas pelayanan sebanyak

19 orang, emosional sebanyak 2 orang, dan harga sebanyak 2 orang. Berdasarkan hasil observasi yang sudah dijelaskan di atas, *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk sudah cukup baik dalam hal pemberian pelayanan terhadap pelanggan, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk supaya bisa bersaing di pasar.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan peneliti dan pentingnya kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui seberapa kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dielaskan di atas, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?
5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?
6. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan di atas, tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Produk pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.
3. Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

4. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan bisa diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1) Manfaat Secara Teoritis

Dari aspek teoritis, penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, baik bagi yang meneliti atau pihak lain. Selain itu, juga bisa menjadi referensi untuk mempelajari lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu, untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan ke dalam

permasalahan bisnis yang nyata, terutama mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan data pembanding bagi peneliti lain yang tertarik untuk melanjutkan penelitian tentang topik bahasan ini.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber bacaan untuk meningkatkan pengetahuan tentang hal-hal yang diteliti. Selain itu, juga bisa digunakan sebagai referensi dalam penelitian dengan subjek yang sama.

E. Hipotesis Penelitian

1. H_0 = Tidak Terdapat Kualitas Produk pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Kualitas Produk pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

2. H_0 = Tidak Terdapat Kualitas Pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Kualitas Pelayanan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

3. H_0 = Tidak Terdapat Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

4. H_0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

5. H_0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

6. H_0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

H_a = Terdapat Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

F. Telaah Pustaka

1. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri*¹² oleh Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli (2022), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 349 responden. Melalui uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji F diketahui bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan dengan penelitian ini adalah: *Pertama*, pemilihan variabel *dependent* yakni kepuasan konsumen (Y). *Kedua*, menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada: *Pertama*, pemilihan variabel *independent*. *Kedua*, objek penelitian. Penelitian Ahmad objek penelitiannya adalah konsumen *Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri*. Sedangkan objek penelitian ini pada pelanggan *ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk*. *Ketiga*, salah satu metode analisis data pada penelitian Ahmad yaitu regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana.

2. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Gethuk Pisang (Studi pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota*

¹²Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri" (IAIN Kediri, 2022), <https://etheses.iainkediri.ac.id:80/id/eprint/6580>.

Kediri)¹³ oleh Dhea Ayu Rizky Pitaloka (2024), mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden. Melalui uji F diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 3,217 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,10. Sehingga disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu: *Pertama*, pemilihan variabel independent dan *dependent*, Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y). *Kedua*, penelitian Dhea menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pemilihan objek penelitian. Objek penelitian Dhea ialah pelanggan Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri, dimana usaha tersebut merupakan usaha dagang. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk yang termasuk dalam usaha jasa.

3. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pabrik Tahu Tempe Padanggarugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara*¹⁴ oleh Isma Hidayah Siregar (2023), mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

¹³ Dhea Ayu Rizky Pitaloka, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Gethuk Pisang (Studi Pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri)” (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024).

¹⁴ I H Siregar, “Pengaruh Kualitas Poduk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pabrik Tahu Tempe Padanggarugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas ...” (2023), <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/9331%0Ahttp://etd.uinsyahada.ac.id/9331/1/1740200191.pdf>.

Padangsidempuan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pabrik Tahu Tempe Padanggarugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu: *Pertama*, pemilihan variabel *independent* dan variabel *dependent*, Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). *Kedua*, penelitian Isma menggunakan instrumen pengumpulan data yang sama dengan penelitian ini, yaitu angket atau kuesioner. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian. Penelitian Isma dilakukan di Pabrik Tahu Tempe Desa Padanggarugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara, sedangkan penelitian ini dilakukan di ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

4. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte di Pidie Jaya*¹⁵ oleh Nelli Rizayanti (2021), mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Melalui uji F, variabel Kualitas Produk dan Harga secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte di Pidie Jaya dengan nilai F tabel $17,494 > 3,943$.

¹⁵ Nelli Rizayanti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021).

Persamaan dengan penelitian ini yaitu: *Pertama*, pemilihan salah satu variabel *independent*, Kualitas Produk (X1). *Kedua*, penelitian Nelli dan penelitian ini sama-sama menggunakan skala likert. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada: *Pertama*, banyaknya variabel *independent*. Penelitian Nelli menggunakan dua variabel *independent*, yaitu Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2). Sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel *independent* yaitu Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). *Kedua*, objek penelitian. Objek penelitian Nelli adalah konsumen Socolatte di Pidie Jaya. Sedangkan objek penelitian ini yaitu pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

5. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapukupi di Banda Aceh*¹⁶ oleh Miftahul Jannah (2019), mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Melalui uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *R square* ialah 0,563 yang berarti Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di DhapuKupi sebesar 0,563 atau 56,3% sedangkan 43,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu: *Pertama*, pemilihan variabel *independent*, Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2).

¹⁶ Miftahul Jannah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapukupi Di Banda Aceh" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019).

Kedua, Penelitian Miftahul dan penelitian ini menggunakan kuesioner melalui google formulir sebagai metode pengumpulan data. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pemilihan objek penelitian. Objek penelitian Miftahul ialah konsumen DhapuKupi di Banda Aceh. Sedangkan objek penelitian ini ialah pelanggan ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk tahun 2024.