

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan usaha di bidang penyedia jasa sekarang ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Untuk menciptakan sebuah usaha yang berkembang dibutuhkan effort yang luar biasa. Hal ini sejalan dengan kompetisi dalam dunia bisnis yang persaingannya sangat ketat.¹ Salah satu faktor sektor yang mempunyai peran penting untuk bidang perekonomian yang semakin meningkat adalah sektor jasa. Berkembangnya suatu perusahaan juga perlukan suatu faktor untuk menentukan kualitas layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan harus menyimpulkan bagaimana strategi dalam melayani konsumen yang baik dan efisien hingga konsumen tersebut bisa puas.² Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan mendapatkan nilai tambah tersendiri. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan para pelaku usaha di bidangnya masing-masing.³

Menurut Kotler sebagaimana dikutip dalam bukunya Alma mengemukakan kualitas pelayanan ialah sebuah metode yang digunakan badan usaha dalam memperbaiki mutu secara berkesinambungan terhadap

¹ Intan Nurrachmi, *Kewirausahaan Pola Pikir, Pengetahuan Dan Ketrampilan* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), P. 57.

² M Soleh Mauludin And Others, 'Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Gojek', *Jurnal Studil Ilmu Keagamaan Islam*, 3 (2022), P. 124.

³ Fachrul Alfajar And Others, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu', *Journal Of Administration And Management Public Literation (JAMIL)*, 1.1996 (2021), P. 38.

proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.⁴ Kualitas dalam suatu pelayanan memiliki kedudukan penting untuk membangun pemenuhan kebutuhan konsumen, selain itu kuat hubungannya dalam menghasilkan keuntungan bagi para pelaku usaha. Semakin baik kualitas pelayanan yang diciptakan oleh para pelaku usaha maka kepuasan konsumen akan semakin terpenuhi.

Kepuasan Menurut Kotler dan Keller, dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.⁵ Para pelaku usaha dapat memperoleh pelanggan atau konsumen dalam jumlah yang cukup banyak jika berhasil memberikan kepuasan bagi pelanggan.⁶ Menurut Fandy Tjiptono terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, harga, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan.⁷ Menurut Zeithaml dan Bitner faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.⁸

Jenis usaha dibidang penyedia jasa yang dapat dijumpai khususnya di Kota Kediri yaitu percetakan. Percetakan merupakan suatu proses memindahkan tulisan dan gambar pada kertas/objek lainnya dengan melalui sebuah mesin cetak. Percetakan biasanya memproduksi, majalah agenda dan kalender.⁹ Ada

⁴ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), P. 286.

⁵ Ririn Tri Ratnasari, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), P. 117.

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009), Pp. 138–39.

⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2011), P. 295.

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), P. 228.

⁹ Shinta Maulina Rofiyanti, Oktori Kiswati, And Yuary Farradia, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong', *Jurnal Manajemen*, 2018, P. 2.

berbagai macam teknik percetakan yaitu rotogravure, sablon, digital printing, flexo, dan offset printing.

Disini peneliti memilih CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri untuk dijadikan perbandingan dikarenakan lokasinya yang sama-sama di pusat Kota Kediri dan berada di permukiman padat penduduk. Selain itu dua perusahaan tersebut sama-sama menggunakan teknik digital printing dan offset printing juga berbentuk badan usaha CV serta jasa yang ditawarkan memiliki kesamaan yang banyak dicari oleh pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 September 2021 diperoleh data dari CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perbedaan dari CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri

No	Pembeda	CV.Paramitha	CV. Harapan Mandiri
1.	Harga	1) Undangan Rp. 7.500 – Rp. 25.000 2) Kartu Nama Rp. 50.000 – Rp. 65.000 per rim 3) Buku Yasin Rp. 15.000 4) Karcis Rp. 165.000 per rim 5) Scanner Rp. 2000 6) Buku Tergantung ukuran, jumlah dan bahan	1) Undangan Rp. 2000 – Rp. 12.000 2) ID Card Rp. 30.000 – Rp. 75.000 3) Buku Yasin Rp. 5.000 – Rp. 28.000 4) Karcis Rp. 700 – Rp. 2500 5) Scanner Rp. 2000 6) Buku Tergantung ukuran, jumlah dan bahan

2.	Kemudahan Mengakses Produk	1) Lokasi Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.35. Kediri 2) No telepon (0354) 686573,683821 3) Fax (0354) 697319 4) Email paramitha_35@yahoo.com	1) Lokasi PERUM Permata Hijau Blok H.7, Singonegaran, Kec. Pesantren, Kediri 2) No telepon 0812341311234
3.	Cara Mengiklankan Produk	1) Facebook 2) Website 3) Instagram	1) Facebook 2) Website 3) Instagram
4.	Kualitas pelayanan	Pengerjaannya cepat dan tepat waktu.	Pengerjaannya sedikit terlambat.
5.	Pelanggan Tetap	50 pelanggan tetap.	3 pelanggan tetap.

Sumber: Data CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri

Berdasarkan tabel perbandingan diatas dapat diketahui, bahwa antara CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri memiliki perbedaan. Dilihat dari segi harga, CV. Paramitha memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan CV. Harapan Mandiri yang relatif lebih murah. Kemudian dilihat dari segi kemudahan mengakses produk, CV. Paramitha memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau karena di pinggir jalan raya dengan bangunan yang berbentuk persegi terdiri dari 2 lantai serta terdapat papan nama. Sedangkan CV. Harapan Mandiri lokasinya masuk kepermukiman warga dengan bangunan berbentuk rumah pada umumnya serta terdapat banner nama.

Selain itu, terdapat perbedaan dgari kualitas pelayanan antara keduanya. CV. Paramitha pelayanannya cepat dan tepat waktu karena jumlah karyawannya yang memadai, sedangkan CV. Harapan Mandiri pelayanannya sedikit terlambat karena memiliki karyawannya yang terbatas sehingga apabila memiliki pesanan yang banyak kurang bisa meng-handle. Disisi lain, pada CV. Paramitha dan CV. Harapan Mandiri juga terdapat kesamaan dalam segi produk yaitu mencetak undangan, id card, buku yasin,

karcis, scanner dan buku dan cara mengiklankan produk. Kemudian juga memiliki kesamaan dari segi cara mengiklankan produk yaitu melalui sosial media facebook, website, instagram. CV. Paramitha memiliki jumlah pelanggan tetap sebanyak 50 pelanggan sedangkan CV. Harapan Mandiri berjumlah 3 pelanggan.

Dari paparan tersebut peneliti memilih CV. Paramitha untuk dijadikan objek penelitian karena lebih unggul dari CV. Harapan Mandiri dari segi kemudahan mengakses produk dan kualitas pelayanan.

Adapun jumlah pengunjung dan pelanggan tetap pada CV. Paramitha sebagai berikut:

Tabel 1.2

Data Jumlah pengunjung CV. Paramitha

Tahun 2021

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	400
Februari	410
Maret	420
April	428
Mei	390
Juni	415
Juli	430
Agustus	436
September	405
Oktober	442
November	448
Desember	450

Sumber: Data CV. Paramitha

Tabel 1.3

Pelanggan Tetap CV. Paramitha

Tahun 2021

No	Nama Konsumen	Jumlah Penggunaan Jasa Perbulan		
		3x	2x	1x
1.	Dinas Kabupaten bagian Keuangan	✓		
2.	Dinas Kabupaten bagian Kepegawaian	✓		
3.	Dinas Koprasi Kabupaten Kediri	✓		
4.	Dinas Sosial Kabupaten Kediri	✓		
5.	RSUD Gumul			✓
6.	Ayam Bakar Madu bu Eny			✓
7.	Dinas Kesehatan			✓
8.	Badan Pendapatan Daerah			✓
9.	Notaris Yoga			✓
10.	Dinas Tenaga Kerja			✓
11.	Kator Pertanahan Kota Kediri		✓	
12.	Kantor Pertanian Kabupaten	✓		
13.	PT SMS			✓
14.	DKLH Kota Kediri		✓	
15.	DKLH Kabupaten Kediri	✓		
16.	Perhutani Kota Kediri		✓	
17.	Perhutani Pare	✓		
18.	BUMDES Makmur Jaya			✓
19.	Pasar Pagu			✓
20.	Rumah Makan Widari			✓
21.	Badan Perencanaan Daerah		✓	
22.	Kelurahan Banjaran		✓	
23.	DPRD Kota Kediri		✓	
24.	Satpol PP Kabupaten Kediri	✓		
25.	Puskesmas Pesantren		✓	
26.	PT Abacus			✓
27.	PT LMA			✓
28.	Dinas Pariwisata		✓	
29.	BMH			✓
30.	RS Melinda			✓
31.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kediri		✓	
32.	Bank Jatim Pare	✓		
33.	STIKES			✓
34.	Garden Cell			✓
35.	Koperasi Rukun Jaya			✓
36.	KSU Tuna Sejahtera			✓
37.	Notaris Venti			✓
38.	Bank Jatim Syariah	✓		
39.	Akrindo			✓
40.	Omah Pawon			✓
41.	Klinik Imam Bonjol			✓
42.	Erha Klinik			✓
43.	Apotek Sriti			✓

44.	Apotek El Prima			✓
45.	Toko Lancar Abadi			✓
46.	PSM			✓
47.	Bengkel Jaya			✓
48.	CV. Sidra karya			✓
49.	CV. Santosa			✓
50.	Toko Plastik			✓

Sumber: Data CV. Paramitha

Dilihat dari data diatas dapat diketahui bahwa CV. Paramitha memiliki pelanggan paling banyak terdapat pada bulan Desember sejumlah 490 konsumen. Beberapa konsumen menggunakan jasa CV. Paramitha secara rutin setiap bulannya sehingga memiliki 50 pelanggan tetap . Dengan rincian yang datang 1x dalam 1 bulan sebanyak 31 pelanggan tetap, sedangkan yang datang 2x dalam 1 bulan berjumlah 9 pelanggan tetap, kemudian yang datang 3x dalam 1 bulan berkisar 10 pelanggan tetap.

Merujuk pada data tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui mengapa pelanggan melakukan order ulang di CV. Paramitha. Kegiatan order ulang tentunya dipicu oleh beberapa sebab, salah satunya adalah tingkat kepuasan atas produk yang telah dipesan.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis non probability sampling dengan metode pengambilan sampel jenuh. Dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel yaitu berjumlah 50 pelanggan tetap. Mulai dari sini peneliti ingin mengetahui alasan pelanggan merasa puas di CV. Paramitha, maka peneliti menyebarkan angket kepada 50 responden yang merupakan pelanggan tetap sebagai berikut:

Tabel 1.4

Alasan Kepuasan Pelanggan pada CV. Paramitha

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Jumlah
Produk	9
Harga	5
Kualitas Pelayanan	23
Lokasi	13
Promosi	-
Jumlah	50

Sumber: observasi di CV. Paramitha pada tanggal 18 September

2021

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa alasan dari 23 pelanggan merasa puas terhadap CV. Paramitha paling tinggi karena kualitas pelayanan yang diberikan CV. Paramitha. Sedangkan 13 pelanggan memilih CV. Paramitha karena lokasinya yang strategis mudah dijangkau. Kemudian 9 pelanggan memilih CV. Paramitha karena produknya yang lengkap. Selain itu 5 pelanggan memilih CV. Paramitha karena harga yang ditawarkan terjangkau dan sesuai yang diinginkan.

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang harus ada dalam sebuah perusahaan, dari yang baru merintis usaha sampai yang sudah terjun di dunia bisnis. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang berkaitan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Yang dapat diartikan, sebuah layanan dikatakan berkualitas apabila terpenuhinya harapan konsumen. Kualitas pelayanan dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen, dan apabila melebihi yang diharapkan konsumen dapat dikatakan pelayanannya sangat memuaskan. Akan tetapi, ada

kalanya pelayanan tidak sesuai yang diharapkan konsumen sehingga dikatakan buruk apabila perusahaan dirasa tidak mampu untuk memenuhi keinginan konsumen, baik dari segi produk ataupun pelayanan perusahaan.

CV. Paramitha memberikan kualitas pelayanan yang membuat konsumen merasa nyaman. Dilihat dari segi *Tangible* (fasilitas fisik), CV. Paramitha memiliki parkir luas, ruang tunggu nyaman dan bersih serta terdapat media hiburan (TV, koran/majalah), terdapat juga kendaraan untuk jasa antar, tak hanya itu karyawan juga dilengkapi seragam yang rapi. Kemudian dari segi *Empathy*, karyawan CV. Paramitha memberikan layanan penuh terhadap konsumen dengan mengetahui kebutuhan secara spesifik. Selain itu dari segi *Reliability* (keahlian), CV. Paramitha memiliki tenaga karyawan yang profesional dan berpengalaman sesuai bidangnya sehingga menciptakan kestabilan dan terstruktur. Selanjutnya dari segi *Responsiveness* (cekatan), CV. Paramitha memiliki pelayanan yang cepat dan tepat waktu karena karyawannya dibekali kemampuan dan ketrampilan yang baik. Sedangkan dari segi *Assurance*, CV. Paramitha karyawannya selalu menjaga kepercayaan pelanggan dan konsisten atas pekerjaannya.

Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pada CV. Paramitha untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Adapun judul yang peneliti angkat yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada CV. Paramitha Kota Kediri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada CV. Paramitha Kota Kediri?
2. Untuk menganalisa kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri?
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 1. Untuk menguji teori di bidang pemasaran jasa khususnya dalam hal yang berkaitan dengan tingkat pelayanan jasa akan kepuasan konsumen.
 2. Dari pengkajian ini bisa dijadikan sebagai materi untuk mengembangkan ilmu khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam bidang jasa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis Atau Peneliti

Dapat memberikan dan menambah wawasan yang luas dalam prakteknya terutama berhubungan dengan sebab akibat dari kepuasan pembeli akan suatu layanan. Disisi lain peneliti dapat mengaplikasikan pemikiran berdasarkan teori ataupun prakteknya selama menempuh pendidikan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan untuk menarik pelanggan yang lebih banyak lagi.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Diharapkan bisa dijadikan referensi maupun bahan tinjauan bagi mahasiswa yang ingin mendalami ilmu pemasaran

d. Bagi Konsumen

Memahami faktor-faktor ilmu kualitas pelayanan agar dapat mengetahui jasa yang memiliki kualitas yang baik.

E. Telaah Pustaka

1. Riset yang dilakukan oleh Zida Nikmatul Sholehah, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti (Studi Kasus pada Indomaret RA Kartini Tanjung Anom Kabupaten Nganjuk)”¹⁰

Metode kuantitatif deskriptif dipakai dalam skripsi ini. Sampelnya berjumlah 45 responden. hasil penelitian menunjukkan 67,3% dipengaruhi

¹⁰ Zida Ni'matu Sholehah, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti' (Skripsi), (Kediri: IAIN Kediri, 2020).

oleh variabel tersebut kemudian 32,7% terdapat variabel diluar yang diteliti

Persamaan pada penelitian ini terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan pelanggan serta menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan bedanya yaitu terdapat pada variabel X dan tempat penelitiannya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Idayanti, “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Fortune (Studi Kasus di Swalayan Top Pare Kediri)”¹¹

Populasi disini sejumlah 1.243 orang dengan sampel 124 responden. hasilnya menyatakan variabel X_1 tergolong cukup senilai 25,05 di sela-sela 23,42 dan 26,68, variabel kepuasan konsumen yang bernilai 64,85 diantara 60,754 dan 68,974. Sedangkan pada nilai R^2 terbilang 0,559 berarti variabel harga berpengaruh akan kepuasan konsumen 55,9%. kemudian 44,1% dipengaruhi variabel lainnya.

Adapun Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada variabel Y yang sama-sama menggunakan kepuasan pelanggan dan jenis penelitiannya menggunakan penelitian kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada variabel X dan objek penelitiannya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lusi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Bagian Resepsionis Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri)”¹²

¹¹ Dewi Idayanti, ‘Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen Minyak Goreng Fortune (Studi Kasus Di Swalayan Top Pare Kediri)’ (Skripsi), (Kediri: IAIN Kediri, 2020).

¹² Lusi, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien’ (Skripsi), (Kediri: IAIN Kediri, 2019).

Disini menggunakan metode kuantitatif. Keseluruhan pengunjung puskesmas pagu merupakan populasi, 349 orang merupakan sampel dalam penelitian ini. Dengan nilai 0,670 atau 67% kualitas berpengaruh dalam kepuasan pasien. Kemudian 33% didasari oleh lainnya.

Adapun Persamaannya yang terletak pada variabel X dan Y yaitu memakai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen/pasien. Perbedaan dengan penelitian sekarang hanya terletak pada objek nya saja.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Hayati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Sentra Gravia di Yogyakarta”.¹³

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data kualitatif yang diangkakan (scoring). Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen percetakan sentra gravia di Yogyakarta.

Adapun Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada salah satu variabel X 1 yang sama-sama menggunakan Kualitas pelanggan dan variabel Y yang sama-sama menggunakan kepuasan pelanggan. Serta jenis penelitiannya menggunakan penelitian kuantitatif dan objek penelitiannya sama di bidang percetakan. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada variabel X 2.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Verena Netta Claresta, “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas

¹³ Nurhayati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Centra Graphia Di Yogyakarta’ (Skripsi), (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, 2017).

Pelanggan.¹⁴

Metode dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah responden dari penelitian ini 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik purposiv sampling. Hasil dari penelitian ini: 1) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 2) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, 3) kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, 4) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening)

Adapun Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada salah satu variabel X yang sama-sama menggunakan Kualitas pelayanan dan jenis penelitiannya menggunakan penelitian kuantitatif. Serta sama-sama meneliti di bidang percetakan. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada salah satu variabel X dan variabel Y.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban atau perkiraan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya.¹⁵ Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujiannya dengan kata lain hipotesis menuntun peneliti untuk melangsungkan penelitian

¹⁴ Verena Netta Claresta, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan' (Skripsi), (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2022).

¹⁵ Dr Ridwan, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), P. 63.

di lapangan baik sebagai objek audit maupun dalam pemungutan data.¹⁶

Adapun hipotesis dari penelitian ini:

1. H₀: Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Paramitha Kota Kediri
2. H_a: adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Paramitha Kota Kediri

¹⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2005), P. 85.