

SKRIPSI

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FADEL DIGITAL PRINTING DI MAKASSAR



*Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu
Manajemen Lasharan Jaya*

Oleh:

IMELDA IME

NIM: 2020 02 068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN LASHARAN JAYA
MAKASSAR
2024**

Skripsi

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FADEL DIGITAL PRINTING DI MAKASSAR

Oleh:

IMELDA IME

No. Induk Mahasiswa : 2020 02 068
Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal, 4 September 2024
Dan telah diperbaiki

Makassar, 4 September 2024

Pembimbing I



Sudarmi, S.Pd., M.Pd
NIDN: 092 307 7802

Pembimbing II



Rilfan Kasi' Ranteta'dung, SE., MM
NIDN: 091 010 7908

Skripsi

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FADEL DIGITAL PRINTING DI MAKASSAR

Oleh :

IMELDA IME
No. Induk Mahasiswa : 2020 02 068
Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal 04 September 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji



Dr. Hikmah, SE., MM
NIDN: 090 607 8505



Dr. Widiastuti, S.S., M.Hum
NIDN: 092 210 8603



Yohanis, SE., MM
NIDN: 092 106 7406

Makassar, 04 September 2024

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya
Ketua,



Dr. Hernita, SE., MM
NIDN: 090 308 7402

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan tanda tangan saya, saya menegaskan:

Nama : Imelda Ime

Nomor Induk Mahasiswa : 2020 02 068

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil orang lain, dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apapun kemudian hari, ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya saya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Makassar, 4 September 2024



Pembuat pernyataan

Imelda Ime
NIM : 2020 02 068

UNGKAPAN DEDIKASI

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

“Amzal 23:18”

“Imanmu adalah pondasimu”

PERSEMBAHAN

Dedikasi tertinggi peneliti persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas setiap karunia dan anugerahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam menyelesaikan tulisan ini penulis menyadari tidak dapat berjalan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis (Bapak Tonglo dan Ibu Sombo) atas doa, didikan, dan kasih sayang tanpa batas yang telah diberikan, serta saudara-saudara penulis (Kak Yuli, Kak Lia, Adek Melki, Adek Noro', Adek Sule dan Farel) yang selalu setia membantu dan memberi dukungan berupa materil maupun moril. Dan teruntuk Ibu Sudarmi, S.Pd. M.Pd dan Bapak Rilfan Kasi' Ranteta'dung, SE. MM selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan ilmu dan solusi serta semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan tak lupa pula untuk sahabat-sahabat yang setia menyemangati dan terus mendukung Meri, Serli, Desi, Amel serta teman-teman se- Almamater Angkatan 2020

ABSTRAK

IMELDA IME, 2020 02 068. Judul: strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada percetakan Fadel Digital Printing di Makassar Skripsi Manajemen Pemasaran. Di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya Makassar, dibimbing oleh Ibu Sudarmi dan Bapak Rilfan Kasi' Ranteta'dung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada percetakan Fadel Digital Printing di Makassar. Maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada percetakan Fadel Digital Printing di Makassar

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, melalui teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi, kuasi eksperimen.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada percetakan Fadel Digital Printing dengan menjaga komunikasi antar konsumen dengan pegawai, meningkatkan kecepatan dalam memproduksi cetakan dengan cara menjaga kestabilan mesin cetak, tetap meningkatkan kualitas barang produksi agar kepuasan konsumen juga terjaga.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

IMELDA IME, 2020 02 068. Title: service quality strategy in increasing consumer satisfaction at Fadel Digital Printing in Makassar Marketing Management Thesis. At the Lasharan Jaya Makassar College of Management Science, supervised by Mrs. Sudarmi and Mr. Rilfan Kasi' Ranteta'dung.

This research aims to determine service quality strategies in increasing consumer satisfaction at Fadel Digital Printing in Makassar. So the goal to be achieved in this research is to find out how service quality strategies can increase consumer satisfaction at Fadel Digital Printing in Makassar.

The type of data used in this research is qualitative data, through data collection techniques, namely: observation, interviews, documentation, questionnaires.

The results of this research show that the service quality strategy in increasing consumer satisfaction at Fadel Digital Printing printing is by maintaining communication between consumers and employees, increasing the speed of producing prints by maintaining the stability of the printing machine, continuing to improve the quality of production goods so that consumer satisfaction is also maintained.

Key words: Service quality and consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan ucapan puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan kasi karunia-Nya, sehinggah penulisan skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Studi Mnajemen di sekolah Tinggi Ilmu Mnajemen Lasharan Jaya Makassar. Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini tentunya terdapat berbagai macam hambatan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terwujud. Bimbingan, dorongan dan bantuan bapak/ibu dosen, teman-teman serta ketulusan hati dan keramahan dari berbagai pihak, sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan agar tercapai hasil yang sebaik mungkin, oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasi yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Tonglo dan Ibu Sombo yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan do'a yang luar biasa sehinggah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu H. Andi Nurlaela selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Lasharan Jaya.
3. Bapak Dr. H. Sahban Libah, MM selaku pendiri kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
4. Ibu Dr. Hernita, SE., MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
5. Bapak Guntur Suryo Putro, SE., MM. Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
6. Bapak Amsal Sahban, SE., MM, Ph.d Ketua II Bidang Keuangan Sekolah

Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.

7. Ibu Arfiany, SE., MM. Ketua III Bidang Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
8. Ibu Sudarmi, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Rilfan Kasi' Ranteta'dung, SE. MM selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia dan mengarahkan serta memberikan masukan-masukan kepada penulis selama penulisan skripsi.
10. Seluruh dosen dan staf serta Civitas Akademik Sekolah Tinggi Manajemen Lasharan Jaya
11. Pimpinan dan seluruh karyawan percetakan Fadel Digital Printing di Makassar
12. Rekan-rekan se-Angkatan 2020 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya yang telah berjuang bersama-sama untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya, walaupun demikian dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Sebagai akhir kata, penulis senantiasa berdoa semoga bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah memberikan saran dan kritik yang sifatnya membangun, kiranya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Makassar, 4 September 2024

Imelda Ime

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
UNGKAPAN DEDIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Manajemen pemasaran	6
2. Kualitas pelayanan	9
3. Kepuasan konsumen.....	14
B. Hasil Peneliti Terdahulu	20
C. Kerangka Pikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Jenis Penelitian	28
C. Subjek Penelitian Dan Sumber Data	29
D. Deskripsi Fokus Penelitian	30

E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data.....	34
1. Proses Pengumpulan Data.....	34
2. Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Percetakan Fadel Digital Printing	38
2. Struktur Organisasi.....	40
3. Fasilitas	40
4. Penyajian Analisis Data.....	44
a. Deskriptif Responden	44
b. Analisis Statistik Deskriptif Variabel	44
B. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
1.	Gambar 2.1 Kerangka Pikir	27
2.	Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fadel Digital Printing	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Daftar Wawancara Penelitian

Lampiran 3 Surat Penelitian

Lampiran 4 Biodata Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin banyaknya perusahaan artinya semakin ketatnya persaingan di dunia usaha, serta meluasnya berbagai produk baik berupa barang maupun jasa yang menyebabkan persaingan bisnis dengan perusahaan semakin berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Kebutuhan akan keinginan pasar yang bergerak secara dinamis berubah secara cepat dengan terus-menerus, sehingga perusahaan harus berfikir lebih kreatif serta kritis dalam memaknai ancaman peluang yang ada di pasar melalui pemanfaatan kekuatan dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan.

Pada saat ini perkembangan teknologi semakin berkembang, bisnis percetakan di Indonesia yang menggunakan mesin-mesin digital ataupun *offset* teknis bertambah. Bisnis percetakan adalah suatu jenis usaha yang mulai diperhitungkan keberadaannya, terutama dalam beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat, hal ini dapat dilihat dari munculnya pemain-pemain baru dalam bisnis ini, baik itu penjual atau pemasar percetakan dan juga pengusaha-pengusaha baru. Bisnis ini juga ditunjang dengan semakin banyak dan majunya teknologi pendukung dari bisnis percetakan ini, diantaranya adalah untuk warna sudah menggunakan mesin printer yang kualitas hasil cetaknya 90% sudah mirip dengan hasil cetak yang diinginkan. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan harus membuat suatu produk baru, konsep baru yang inovatif untuk menarik pelanggan, sehingga berakibat persaingan antar pelaku bisnis semakin kompetitif untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat dan beragam agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen secara

maksimal. Kepuasan konsumen menjadi salah satu sasaran yang sangat penting agar perusahaan dapat bertahan dan terus tumbuh dalam menghadapi persaingan ini, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik.

Percetakan merupakan suatu proses memindahkan tulisan atau gambar pada kertas atau objek lainnya dengan melalui sebuah mesin cetak. Percetakan biasanya memproduksi buku, spanduk, kalender, bendera. Pada saat ini perkembangan percetakan yang semakin maju bisa dilihat dari berbagai hasil cetakan yang sudah banyak jenis dan desainnya mulai dari proses mencetak yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan beberapa tahun kebelakang proses percetakan bisa membutuhkan waktu yang cukup lama, pada perwarnaan hasil cetakan bisa lebih terlihat jelas dengan berbagai macam warna dibandingkan beberapa tahun kebelakang hasil cetakan hanya berwarna hitam dan putih.

Aliya Fadel Grup merupakan salah satu jenis percetakan yang cukup banyak diketahui oleh masyarakat yang berkembang dibidang percetakan digital printing, yang melayani pemesanan cetak buku, bendera, spanduk, kalender, segala bentuk stiker, kartu nama dan berbagai cetakan lainnya serta menerima pesanan desain. Aliya Fadel Grup yang tepatnya berada di Jl. Ap. Petrani Komplek Bisnis Centre III Blok C1. Perusahaan ini harus mengutamakan kualitas pelayanannya untuk para pelanggannya guna meningkatkan kepuasan konsumen. Sumber daya sistem dan teknologi yang sudah ada akan diperbaharui secara terus menerus seiring perkembangan teknologi yang tentunya hal tersebut akan membantu Aliya Fade Grup dalam menghadapi pesaing-pesaingnya.

Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa percetakan yang cepat murah dan bagus, maka Aliya Fadel Grup telah mengupayakan memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan akan jasa percetakan. Namun, dalam perjalanannya sering mendapatkan keluhan dari masyarakat atau pelanggan karena kualitas pelayanannya yang kurang bagus, selain itu karyawan sering datang dengan terlambat sehinggalah membuat pelanggan menunggu, dan proses mencetak tampaknya masi sering menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat di atasi oleh Aliya Fadel Grup. Oleh karena itu pelanggan bisa mengadukan keluhan-keluhan atau kritik dan saran pada perusahaan dengan ini perusahaan juga dapat mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan tersebut secara tidak langsung akan memberikan kontribusi bagi perusahaan, sehinggalah dapat menjamin kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Perusahaan harus memikirkan kepuasan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik, seperti fasilitas yang diberikan tentunya ditujukan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi dan lokasi head office yang strategis dan akses control yang diberikan untuk melihat pesanan adalah beberapa contoh yang berusaha diberikan perusahaan untuk melayani pelanggan.

Menurut (Suryaningtyas, et al,2013), kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2009). Kualitas

pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh konsumen. Interaksi strategis pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta konsumen akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan.

Rangkuti dalam Marnovita (2020) menambahkan kepuasan konsumen adalah respon yang dimiliki oleh konsumen terhadap kesesuaian antara ekspektasi yang dimiliki sebelumnya dengan kinerja atau hasil yang ada saat itu kemudian dirasakan pada saat selesai penggunaan. Dapat disimpulkan berdasarkan definisi yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa definisi kepuasan konsumen adalah sebuah respon yang dimiliki oleh konsumen yang muncul dari pengalaman yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya kemudian berdampak kepada pembelian selanjutnya.

Dilihat dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Aliya Fadel Grup Di Makassar.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih berfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimasukan, maka peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan dan peneliti hanya mengakses variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas titik fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Konsumen pada Percetakan Aliya Fadel Group Di Makassar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Percetakan Aliya Fadel Grup Di Makassar

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan serta dapat dijadikan sebuah referensi bahan bacaan ataupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan bagi usaha yang memiliki masalah yang sama dengan penelitian ini.