

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. HT
MEDIA *DIGITAL PRINTING***

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun oleh :

Nama : Mastur MikiJeksen
NIM : 14211023
Pembimbing : Retno Murni Sari, SE, MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA
NEGARA BLITAR**

2018

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marsuko Wahyudiono

Jabatan : Pimpinan CV HT Media Digital Printing Blitar

Dengan ini menyatakan :

Nama : Mastur MikiJeksen

NIM : 14211023

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** (Studi Kasus
di CV HT Media Digital Printing Blitar)

Telah melakukan penelitian pada CV HT Media Digital Printing Blitar pada tanggal 10 Juni 2017 sampai 10 November 2017 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 18 April 2017
Pimpinan CV HT Media
Digital Printing Blitar



Marsuko Wahyudiono

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mastur MikiJeksen**

Nim : 14211023

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. HT MEDIA DIGITAL PRINTING***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Agustus 2018

Penulis,



Mastur MikiJeksen

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Mastur MikiJeksen

NIM : 14211023

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV HT MEDIA DIGITAL PRINTING
BLITAR***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak 12 Februari 2018 sampai dengan 07 Agustus 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa tersebut yang diatas.

Blitar, 08 Agustus 2018

Pembimbing,



Retno Murni Sari, SE, MM.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

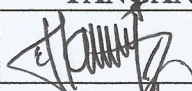
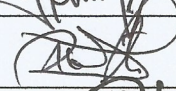

***ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CV. HT MEDIA DIGITAL PRINTING BLITAR***

Yang disusun oleh :

Nama : **Mastur MikiJeksen**
Nim : 14211023
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 25 Oktober 2018.

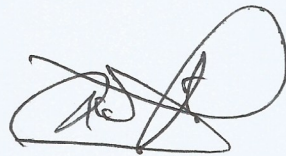
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko, SE, MM	Penguji II	
3.	Retno Murni Sari, SE., MM	Penguji III	

Blitar, 25 Oktober 2018

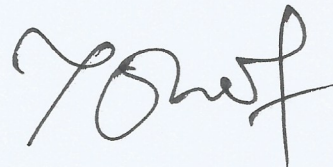
Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen,



(Tanto Askriyandoko, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, NILAI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. HT MEDIA *DIGITAL PRINTING*

MASTUR MIKIJEKSEN - 14211023

Kata kunci : kualitas layanan, nilai produk dan kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan apabila kualitas pelayanan melampaui harapan konsumen, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan terletak pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Kualitas pelayanan yang kurang optimal karena pesanan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, ini mengakibatkan menurunnya kepuasan pelanggan kepada perusahaan yang berimbas pada berkurangnya pelanggan sehingga perusahaan mengalami penurunan penjualan dari tahun 2015 sebesar 1.480.120.000 dengan jumlah pelanggan sebesar 7830 menjadi 1.020.350.000 di tahun 2016 dengan jumlah pelanggan sebesar 5725. Jika hal ini terjadi terus menerus perusahaan akan kehilangan lebih banyak pelanggan. Metode atau cara atau teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis penelitian ini dengan melakukan pemilihan atau seleksi dan penyederhanaan dari data yang diperoleh agar lebih fokus, menganalisa data dengan melakukan uji statistik (uji validitas, uji reabilitas, dan uji t), Menganalisa kualitas pelayanan, nilai produk dan kepuasan konsumen untuk menjawab rumusan masalah dan Membuat kesimpulan sebagai jawaban permasalahan. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah mengetahui pentingnya analisis kualitas pelayanan, nilai produk terhadap kepuasan pelanggan CV. HT Media *Digital Printing*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hiadayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Analisis Kualitas Layanan, Nilai Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan** pada CV. HT Media *Digital Printing*.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata-1 di Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE.,AK.,MM. Selaku Ketua STIEKEN Blitar
2. Bpk. Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Stieken Blitar.
3. Bpk. Marsuko Wahyudiono selaku pimpinan perusahaan CV. HT Media *Digital Printing* yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.
4. Bpk. dan ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.

Kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan kritik dan saran serta perbaikannya demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi kami, CV. HT Media *Digital Printing* dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, 08 Agustus 2018

Penulis,

Mastur MikiJeksen

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Manajemen Pemasaran	14
C. Kualitas Layanan	14
D. Nilai Produk	22
E. Kepuasan Pelanggan	27
F. Hubungan Antara Kualitas Layanan, Nilai Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	31
G. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisa Data	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan	39
B. Hasil Analisis Data	44
C. Analisis Uji Prasyarat	55
D. Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Penurunan Penjualan Selama Dua Tahun.....	5
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	44
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan CV HT Media Digital Printing Blitar	48
Tabel 4.5 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Nilai Produk CV HT Media Digital Printing Blitar	52
Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan CV HT Media Digital Printing Blitar	54
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.8 Tabel Uji Validitas Variabel Nilai Produk.....	57
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan	57
Tabel 4.10 Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	58
Tabel 4.11 Tabel Uji Reliabilitas Nilai Produk.....	58
Tabel 4.12 Tabel Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.13 Tabel Hasil Analisis Berganda.....	60
Tabel 4.14 Tabel Hasil Analisis Berganda.....	61
Tabel 4.15 Tabel Uji t	63
Tabel 4.16 Tabel Uji f.....	65
Tabel 4.17 Tabel Koefisien Regresi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel Kualitas Layanan, Nilai Produk dan Kepuasan Pelanggan	31
---	----