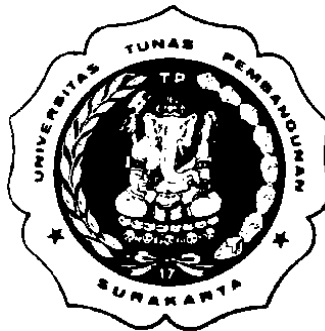


**STRATEGI PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PERCETAKAN “RAYA PRINTING”
DI GIRIPURWO KECAMATAN WONOGIRI
KABUPATEN WONOGIRI**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

GILANG MAHARDIKA

NIM : C. 0117.066

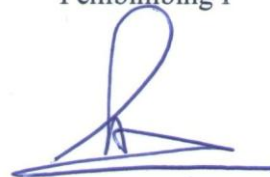
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2 0 2 0

Surakarta,2020

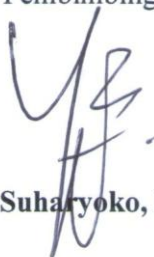
Disetujui dan diterima baik
Untuk dipertahankan

Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop at the top and several horizontal strokes at the bottom.

(Drs. Laksono Sumarto, M.M)

Pembimbing II

A handwritten signature in blue ink, featuring a large 'U' shape at the top and several vertical and diagonal strokes below.

(Drs. Suharyoko, M.Si)

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PERCETAKAN “RAYA PRINTING”
DI GIRIPURWO KECAMATAN WONOGIRI
KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh :

GILANG MAHARDIKA

NIM : C. 0117.066

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Surakarta,2020

Penguji

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. Drs. Trio Handoko, M.M | (Ketua) |
| 2. Dra. Sri Wijastuti, M.M | (Sekretaris) |
| 3. Drs. Laksono Sumarto, M.M | (Anggota) |

Tanda Tangan

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



(Drs. Trio Handoko, M.M)

MOTTO :

- ❖ *Sesungguhnya Allah SWT tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.*

(Ar-Ra'd : 11)

- ❖ *Tidurlah sesore mungkin, bangunlah sepagi mungkin, janganlah makan terlalu banyak, bekerjalah sekeras mungkin, bantulah sesama anda, jangan biarkan orang lain mencampuri urusanmu, tekunlah pada pekerjaanmu. Bergairahlah dan janganlah sampai melupakan Tuhan.*

(SS. Kresge)

- ❖ *Barang siapa menghendaki kesejahteraan hidup didunia, maka harus ditempuh dengan Ilmu. Dan barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup di akherat hendaklah ditempuh dengan Ilmu. Dan barang siapa menghendaki kedua-duanya maka hendaklah ditempuh dengan Ilmu.*

(Hadist Nabi)

Persembahan :

Kupersembahkan karya kecilku teruntuk:

- ❖ *Kedua orang tua'ku.*
- ❖ *Saudara2'ku yg telah memberikan motivasi dalam hidup'ku*
- ❖ *Almamater'ku.*

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Percetakan “Raya Printing” di Giripurwo Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri”** ini dengan baik dan lancar.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah guna melengkapi tugas dan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir sarjana pada Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Di dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
3. Drs. Laksono Sumarto, M.M, selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Suharyoko, M.Si., sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan beserta karyawan Percetakan “Raya Printing” yang telah memberikan izin dan informasi pelanggannya guna menyelesaikan skripsi ini
6. Masyarakat Kabupaten Wonogiri, khususnya Kecamatan Giripurwo yang telah terpilih jadi responden dalam penelitian ini..
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

Surakarta,..... 2020

penulis,

Gilang Mahardika

ABSTRAK

Gilang Mahardika. NIM C. 0117 066. Judul: **“STRATEGI PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PERCETAKAN “RAYA PRINTING” DI GIRIPURWO KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN WONOGIRI”**. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Januari 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Percetakan “Raya Printing”. (2) Untuk mengetahui kesesuaian kepentingan dan harapan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Percetakan “Raya Printing”.

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan perusahaan percetakan “Raya Printing” yang beralamat di Jalan Pemuda No. 11, Sanggrahan Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pemakai percetakan “Raya Printing” di wilayah Kabupaten Wonogiri. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 pelanggan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan di antaranya adalah ketepatan perusahaan “Raya Printing” dibuka dan ditutup; Kemampuan pihak manajemen untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul; melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan di antaranya; kemampuan pihak manajemen cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan; bertanggung jawab terhadap keamanan dan kerusakan hasil produksi; pelayanan yang ramah serta selalu siap melayani.

Kata kunci:kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Perusahaan percetakan.

ABSTRACT

Gilang Mahardika. NIM C. 0117 066. Title: “**PRIMA SERVICE STRATEGY FOR IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION OF "RAYA PRINTING" IN GIRIPURWO, WONOGIRI SUBDISTRICT, WONOGIRI DISTRICT**” Thesis. Surakarta: Faculty of Economics and Bussiness, Tunas Pembangunan University (UTP). January 2020.

The purpose of this research were: (1) To find out the level of service quality provided by "Raya Printing". (2) To find out the suitability of the interests and expectations of customers to the level of service quality provided by "Raya Printing".

This research was conducted on customers of the printing company "Raya Printing" which is located at Jalan Pemuda No. 11, Sangrahan, Village of Giripurwo, Wonogiri Subdistrict, Wonogiri District. The population in this study were all "Raya Printing" printing society in the Wonogiri District. In this study 100 customers were sampled.

The results found that the factors that become the prima priority and must be implemented in accordance with customer expectations include the accuracy of the company "Raya Printing" opened and closed; The ability of management to be responsive in dealing with problems that arise; make effective communication with customers. As for the factors that need to be maintained, because it is in line with customer expectations including; the ability of the management to be responsive to complaints submitted by customers; responsible for the safety and damage to production results; friendly service and always ready to serve.

Keywords: customer satisfaction, service quality, printing company.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	5
A. Pengertian Pemasaran	5
B. Konsep Pemasaran	11
C. Kepuasan Konsumen.....	14
D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	18
E. Kerangka Pemikiran	19
F. Hipotesis	20
BAB III: METODE PENELITIAN	22
A. Ruang Lingkup Penelitian	22
B. Sumber Data	22
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22

D. Populasi dan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Metode Analisis Data	24
BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
B. Deskripsi Responden.....	29
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	31
D. Pembahasan	41
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran-Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1. Tabulasi Responden Menurut Jenis Kelamin	29
Tabel IV. 2. Tabulasi Responden Menurut Usia	30
Tabel IV. 3. Tabulasi Responden Berdasar Pekerjaan	30
Tabel IV. 4. Tabulasi Responden Menurut Jumlah Pendapatan per Bulan	31
Tabel IV. 5. Lima Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Pada percetakan “Raya Printing”	32
Tabel IV. 6. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan dibuka Dan Ditutupnya Kantor “Raya Printing”	33
Tabel IV. 7. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan Kantor “Raya Printing” Dibuka dan Ditutup.....	33
Tabel IV. 8. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Melayani	34
Tabel IV. 9. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Melayani.....	34
Tabel IV.10. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	35
Tabel IV.11. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	35
Tabel IV.12. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelanggan.....	36
Tabel IV.13. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelanggan.....	36
Tabel IV.14. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Karyawan.....	37
Tabel IV.15. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dan Kecakapan Karyawan	37
Tabel IV.16. Tingkat Kepentingan Perusahaan Terhadap Komunikasi yang Efektif Dengan Pelanggan.	38

Tabel IV.17. Penilaian Perusahaan "Raya Printing" Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan.....	38
Tabel IV.18. Tingkat Kepentingan "Raya Printing" Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pealanggan.....	38
Tabel IV.19. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pelanggan.....	39
Tabel IV.20. Tingkat Kepentingan Pelanggan Terhadap Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan	39
Tabel IV.21. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Dalam Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan	39
Tabel IV.22. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapian Kantor "Raya Printing" Serta Karyawannya.....	40
Tabel IV.23. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian "Raya Printing" Serta Karyawan	40
Tabel IV.24. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hasil produksi Pipa Saluran dan Lain-Lain	41
Tabel IV.25. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Perusahaan "Raya Printing" dalam Menghasilkan dan Lain-Lain	41
Tabel IV.26. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Pelaksanaan Dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Perusahaan "Raya Printing" di Joho Kidul Giriwono Wonogiri,.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	29
Gambar 4. Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan ”Raya Printing”	44