

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa yang semakin pesat mengakibatkan persaingan semakin meningkat, salah satunya industri jasa di bidang percetakan. Oleh karena itu perusahaan dituntut adanya kemampuan mengambil langkah-langkah yang tepat dalam menjalankan usahanya agar tetap mempertahankan eksistensinya, maka Percetakan Akhbar Print Bandung salah satu perusahaan yang bergerak di bidang percetakan turut serta dalam persaingan. Penelitian ini dilatarbekangi adanya penurunan jumlah konsumen akibat ketidaktetapan konsumen serta tingkat kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan harga yang belum sesuai dengan harapan konsumen seperti pada Percetakan Akhbar Print Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan penelitian ini adalah konsumen Percetakan Akhbar Print Bandung dengan 99 responden sebagai sampel penelitian dan metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan menggunakan *SPSS Vers.25.0 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Development industry services are increasingly rapidly resulting in increased competition, one of which is the service industry in the printing sector. Therefore, the company is required to have the ability to take the right steps in running its business so that it remains sustainable To maintain its existence, Printing Akhbar Print Bandung, one of the companies engaged in the printing sector, participated in the competition. This research is motivated by a decrease in the number of consumers due to consumer uncertainty and the level of consumer satisfaction which is influenced by the quality of service and prices that are not in accordance with consumer expectations such as the Bandung Print Press. This study aims to determine the influence of service quality and price partially or simultaneously on consumer satisfaction at the Print Press Bandung.

The research method used is a quantitative method. The population used in this research is the consumer of Akhbar Print Bandung with 99 respondents as the research sample and the data analysis method uses validity test, reliability test, classical assumption, multiple linear regression, coefficient of determination and hypothesis testing using SPSS Vers.25.0 For Windows. The results of this study indicate that service quality and price partially and simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Bandung Print Press.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction