

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin banyaknya industri artinya semakin ketat persaingan di dunia usaha, serta meluasnya berbagai produk baik berupa barang maupun jasa yang menyebabkan persaingan industri semakin ketat untuk berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Salah satunya industri jasa yang berkembang saat ini adalah percetakan dan penerbitan. Keberadaan industri jasa ini menempati posisi dikalangan masyarakat terutama perusahaan yang membutuhkan media untuk menyalurkan dan menyampaikan informasi perusahaan maupun jasa dari perusahaannya. Hal ini dapat di lihat dari sumber *website* di Google yaitu Indonesia Direktori Bisnis tahun 2022, tentang data jumlah industri percetakan dan penerbitan di kota Bandung tahun 2022. Percetakan merupakan teknologi yang memproduksi salinan dari sebuah gambar dengan cepat seperti, gambar ke kertas, kain, dan permukaan lainnya. Sedangkan penerbitan merupakan industri yang berkonsentrasi memproduksi dan memperbanyak sebuah literatur dan informasi yang dapat diminati publik.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian di Kota Bandung terkait dengan percetakan dan penerbitan. Di bawah ini peneliti sajikan jumlah percetakan dan penerbitan di Kota Bandung pada tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Data Jumlah Industri Percetakan Dan Penerbitan Di Kota Bandung Tahun 2022

No.	Industri	Jumlah
1.	Percetakan	457
2.	Penerbitan	245
Total		702

Sumber : Indonesia Direktori Bisnis (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa percetakan dan penerbitan di kota Bandung yaitu dengan jumlah 457 percetakan, dan penerbitan dengan jumlah 245 penerbit. Namun jenis industri percetakan berbanding lebih banyak dari pada penerbitan. Hal ini jelas menunjukkan bahwa persaingan pada industri percetakan sangat besar sehingga industri percetakan dikelompokkan dalam beberapa jenis.

Berikut ini peneliti sajikan data beberapa jenis percetakan di kota Bandung tahun 2022 :

Tabel 1. 2
Data Jumlah Industri Percetakan Berdasarkan Kategorinya Di Kota Bandung Tahun 2022

No.	Kategori	Jumlah
1.	<i>Offset Printing</i>	206
2.	<i>Screen printing</i>	148
3	<i>Digital Printing</i>	103
Total		457

Sumber : Indonesia Direktori Bisnis (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa seluruh usaha percetakan yang paling besar adalah *Offset Printing* sebanyak 206 perusahaan, *Screen Printing*

sebanyak 148 perusahaan dan *Digital Printing* sebanyak 103 perusahaan. Di lihat dari data sebelumnya menunjukkan bahwa jumlah percetakan dengan katagori *Digital Printing* dapat dikatakan masih sedikit berbanding dengan *Offset Printing* dan *Screen Printing*, oleh karena itu berdasarkan uraian diatas dengan ini peneliti menetapkan penelitian di kota Bandung pada sektor percetakan dengan katagori *Digital Printing*.

Digital Printing adalah sebuah teknik percetakan dari gambar dan *text* berbasis *digital*, dari file kemudian kita bisa langsung mencetaknya dengan berbagai media dengan cara yang instan dan cepat. *Digital Printing* adalah sebuah inovasi dari perkembangan metode percetakan konvensional menjadi *digital*. Dengan teknik *Digital Printing* kita akan memperoleh kelebihan yang tidak dimiliki oleh metode cetak tradisional, yang tidak memerlukan proses pra-cetak seperti pembuatan film, plat digital yang kesemua itu tidak ada dalam teknik *Digital Printing*, sehingga proses printing menjadi lebih cepat dan efisien. Kekurangan bisnis *Digital Printing* yaitu dalam hitungan satuan cost produksi lebih tinggi dibanding percetakan *Offset* atau sablon, alur kerja yang cukup mudah, ringkas dan sederhana. Percetakan di Kota Bandung telah berkembang sangat pesat, terbukti dari banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak pada bidang percetakan namun tidak pada katagori *Digital Printing* yang didukung dengan mesin cetak atau teknologi yang begitu canggih. Pada dasarnya, semakin banyak perusahaan maka semakin banyak pilihan bagi konsumen untuk dapat memilih yang sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan situs <http://ulasantempat.com> perusahaan percetakan pada katagori *Digital Printing* diurutkan dari peringkat satu sampai lima berdasarkan ratingnya. Berikut peneliti sajikan daftar perusahaan percetakan dengan katagori *Digital Printing* yang ada di Kota Bandung tahun 2022 berdasarkan ratingnya :

Tabel 1. 3
Data Digital Printing Di Jalan Dipati Ukur Kota Bandung Tahun 2022

No.	Nama Digital Printing	Alamat	Rating	Ulasan
1.	Pelita Karya Fotocopy dan <i>Digital Printing</i>	JL. Dipati Ukur No.122D Lebak Gede Coblong Kota Bandung	4.8	18
2.	Cahaya Abadi Fotocopy, Penjilidan dan <i>Digital Printing</i>	JL. Dipati Ukur No.122D Lebak Gede Coblong Kota Bandung	4.7	201
3.	Anugrah Prima	JL. Dipati Ukur No.231 Lebak Gede Coblong Kota Bandung	4.6	143
4.	A. Boy Jaya	JL. Dipati Ukur No.99 Lebak Gede Coblong Kota Bandung	4.6	63
5.	Akhbar Print	JL. Dipati Ukur No.88 Lebak Gede Coblong Kota Bandung	4.2	166

Sumber : <http://ulasantempat.com> (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terlihat urutan pertama ada pada Pelita Karya Fotocopy dan *Digital Printing* dengan rating paling tinggi yaitu 4,8. Cahaya Abadi Fotocopy, Penjilidan dan *Digital Printing* diperingkat ke-2 dengan rating 4,7. Anugrah Prima dan A. Boy Jaya diperingkat ke-3 dengan rating 4,6 Akhbar Print menempati urutan ke-5 dengan rating 4,2. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut banyak kompetitor di wilayah Dipati Ukur kota Bandung dengan rating yang baik menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah

konsumen, dan manajemen harus dapat mempersiapkan berbagai strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Akhbar Print adalah perusahaan percetakan yang bergerak di bidang *Digital Printing* yang memiliki ahli dibidangnya. Akhbar Print mencetak pengerjaan seperti: *document, photo*, kartu nama, *banner* spanduk dan *sticker*. pencetakannya menyediakan berbagai jenis bahan yg berkualitas baik itu indoor atau outdoor. Hal tersebut dilakukan agar dapat bersaing dengan usaha sejenis lainnya serta menarik pelanggan untuk melakukan pencetakan. Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik pelanggan, menarik pelanggan tidak hanya untuk menunjukkan eksistensi dari perusahaan tetapi juga untuk mempertahankan tingkat penjualan pada perusahaan tersebut apakah sudah sesuai dengan target yang ditetapkan atau tidak. Rendahnya peringkat yang di alami Akhbar Print disebabkan oleh menurunnya jumlah pengunjung yang melakukan pencetakan, hal ini dapat dilihat dari data jumlah pengunjung yang melakukan pencetakan mengalami penurunan.

Berikut data jumlah pengunjung yang melakukan transaksi pencetakan di Percetakan Akhbar Bandung Print tahun 2021-2022 yaitu sebagai berikut:

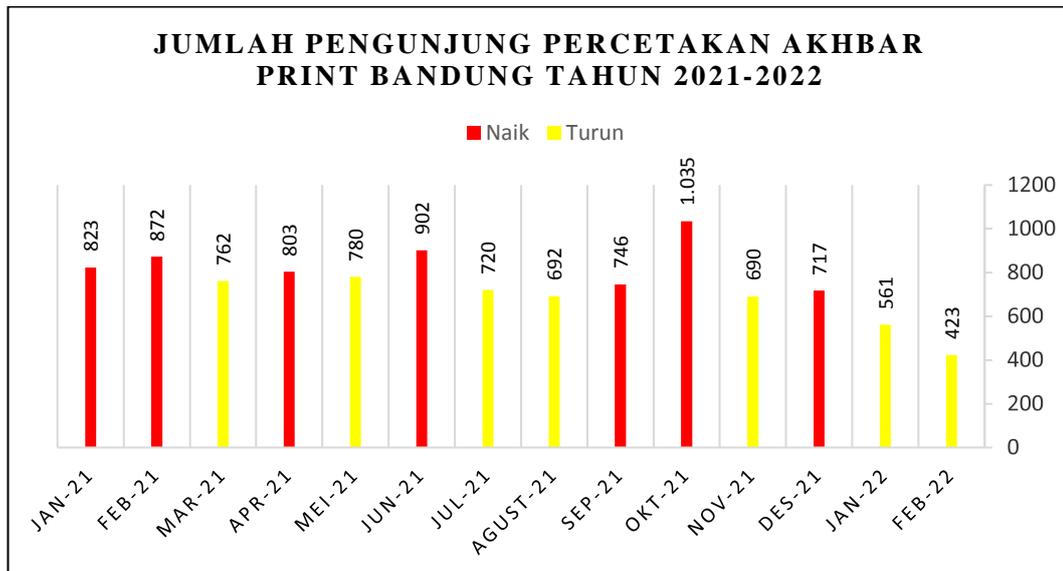
Tabel 1. 4
Data Pengunjung Yang Melakukan Pencetakan Di Percetakan Akhbar Print Bandung 2021-2022

No.	Bulan	Pengunjung	Keterangan
1.	Januari	823	
2.	Febuari	872	(+49)
3.	Maret	762	(-110)

No.	Bulan	Pengunjung	Keterangan
4.	April	803	(+) 41
5.	Mei	780	(-) 23
6.	Juni	902	(+)122
7.	Juli	720	(-) 182
8.	Agustus	692	(-) 28
9.	September	746	(+) 54
10.	Oktober	1.035	(+) 289
11.	November	690	(-) 345
12.	Desember	717	(+) 27
13.	Januari	561	(-) 156
14.	Februari	423	(-) 78

Sumber: Percetakan Akhbar Print Bandung (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa kenaikan jumlah pelanggan terjadi pada bulan Februari, April, Juni, September, Oktober, Desember di tahun 2021, kenaikan signifikan terjadi pada bulan September yaitu sebanyak (+) 289 orang, kemudian penurunan pengunjung terjadi pada Maret, Mei, Juli, Agustus, November di tahun 2021 dan Januari, Februari di tahun 2022 terjadi penurunan pengunjung yang melakukan pencetakan yang cenderung tinggi yaitu (-) 345 orang pada bulan November.



Sumber: Percetakan Akhbar Print Bandung (2022)

Gambar 1. 1
Diagram Jumlah Pengunjung Tahun 2021-2022

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat di lihat jumlah pengunjung setiap bulannya masih mengalami naik turun mengakibatkan ketidaktetapan, ada konsumen yang beralih dan ada konsumen yang tetap. Konsumen yang beralih menunjukkan ketidakpuasan terhadap Percetakan Akhbar Print Bandung. Sehingga berdasarkan permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung yang melakukan pencetakan di Percetakan Akhbar Print Bandung pada tahun 2021-2022 selalu mengalami penurunan pengunjung. Penurunan ini diduga karena tingkat kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung belum sesuai harapan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus di perhatikan perusahaan agar dapat memberi kepuasan terhadap konsumen. Jika Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam sebuah bisnis karena jika konsumen merasa puas maka secara langsung akan memberikan respon yang

positif terhadap perusahaan. Kepuasan ditandai dengan rasa senang, begitu pula sebaliknya apabila pelanggan merasa kecewa maka dapat dikatakan bahwa pelanggan tersebut tidak puas. Selain itu, banyaknya pelanggan yang mengeluh juga menandakan bahwa pelanggan tersebut merasa tidak puas. Keluhan dijadikan sebagai salah satu alat untuk mengukur seberapa besar kepuasan.

Berdasarkan ulasan yang ada pada Google *review* tahun 2022 terdapat data keluhan yang terjadi pada Percetakan Akhbar Print Bandung tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1. 5
Data Keluhan Konsumen Pada Percetakan Akhbar Print Bandung Tahun 2022

No.	Keluhan	Jumlah
1.	Hasil cetak yang tidak bagus dan kualitas tidak sesuai harapan (ada bercak/bayang-bayang pada gambar, cutting yang tidak rapih)	16
2.	Kecepatan dalam menunggu pesanan yang telah dipesan cukup lama, tidak sesuai dengan yang di janjikan	12
3.	Pelayan tidak terlalu menanggapi keluhan konsumen seperti komplain hasil cetak dengan alasan dari desainya & tidak ada garansi	7
4.	Pelayanan yang tidak baik, tidak mengenal 3S (senyum, sapa, salam) dan teledor	26
5	Mesin cetak yang sering rusak yang mengakibatkan pencetakan terhambat	6
Total		67

Sumber : Google review (2022)

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas bisa dilihat bahwa terdapat 67 orang yang mengeluh pada Percetakan Akhbar Print Bandung dan kebanyakan konsumen

mengeluh mengenai hasil cetak yang tidak bagus dan kualitas tidak sesuai harapan (ada bercak/bayang-bayang pada gambar, cutting yang tidak rapih) dengan 16 keluhan, dan Pelayanan yang tidak baik, tidak mengenal 3S (senyum, sapa, salam) dan teledor dengan 26 keluhan. Dengan adanya konsumen yang mengeluh, maka dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen dan kualitas layanan pada Percetakan Akhbar Print Bandung berada dalam kondisi tidak terpenuhi harapannya.

Kualitas layanan merupakan unsur utama yang ditawarkan perusahaan dalam bisnis jasa kepada konsumennya. Pelayanan dalam usaha sangatlah penting dalam melayani pelanggan, keberhasilan suatu usaha sangatlah tergantung kepada pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan itu sendiri. Tidak hanya menjaga kualitas layanan saja, suatu perusahaan juga perlu untuk menentukan harga yang ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumennya. Perusahaan perlu untuk menentukan kombinasi yang terbaik ketika mereka menentukan harga yang dikeluarkan oleh konsumen. Dengan penentuan harga yang tepat, kepuasan dari konsumen akan meningkat yang mana hal tersebut akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan.

Berikut di bawah ini perbandingan harga jenis bahan produk dengan model yang sama antara jenis bahan produk percetakan Akhbar Print Bandung dengan kompetitornya tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1. 6
Data Perbandingan Harga Jenis Bahan Produk Akhbar Print dengan
Kompetitor Tahun 2022

No.	Nama Digital Printing	Jenis Bahan	Harga
1.	Akhbar Print	Kertas Hvs A4 warna	Rp. 2.000
		Stiker vinil A3	Rp. 15.000
		Art Paper A3	Rp. 5.000
2.	Pelita Karya Fotocopy dan Digital Printing	Kertas Hvs A4 warna	Rp. 1.500
		Stiker vinil A3	Rp. 12.000
		Art Paper A3	Rp. 4.000
3.	Anugrah Prima	Kertas Hvs A4 warna	Rp. 1.000
		Stiker vinil A3	Rp. 12.000
		Art Paper A3	Rp. 5.000
4.	A. Boy Jaya	Kertas Hvs A4 warna	Rp. 1.000
		Stiker vinil A3	Rp. 12.500
		Art Paper A3	Rp. 4.000
5.	Cahaya Abadi Fotocopy, Penjilidan dan Digital Printing	Kertas Hvs A4 warna	Rp. 1.000
		Stiker vinil A3	Rp. 10.000
		Art Paper A3	Rp. 4.000

Sumber : Hasil Wawancara dengan Admin Digital Printing (2022)

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas terlihat perbandingan harga Akhbar Print yang kurang besaing dengan kompetitornya yaitu cenderung mahal. Hal ini menunjukkan bahwa jenis bahan produk Akhbar print lebih mahal dari beberapa jenis bahan produk kompetitor lainnya, tetapi jenis bahan produk Akhbar print tidak memiliki begitu perbedaan atau tidak menjamin bahwa jenis bahan produknya memberikan kualitas yang terbaik atau lebih baik dari kompetitornya. Kondisi ini dapat menjadi indikasi bahwa harga jenis bahan produk Akhbar Print lebih mahal dibandingkan

beberapa jenis bahan produk pesaingnya dengan selisih harga yang cukup tinggi, Kesesuaian harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat konsumen pada percetakan Akhbar Print Bandung. Kepuasan konsumen secara keseluruhan belum optimal, karena masih banyak konsumen yang tidak puas dengan kualitas layanan dan harga yang ditawarkan oleh Akhbar Print, untuk memperkuat survei ini, peneliti berusaha untuk melakukan survei pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner kepada total 20 responden.

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai kepuasan konsumen sebagai berikut :

Tabel 1. 7
Hasil Pra-survei Tentang Kepuasan Konsumen Tahun 2022

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
Kepuasan Konsumen					
1.	Akhbar Print menjadi pilihan utama untuk di kunjungi	8	40	12	60
2.	Bersedia membeli produk baru yang ditawarkan Akhbar Print	5	25	15	75
3.	Akhbar Print menjadi rekomendasi untuk teman atau saudara	6	30	14	70
Rata-rata			30		70

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2022)

Berdasarkan Tabel 1.7 di atas merupakan penilaian hasil pra-survei kepada konsumen Percetakan Akhbar Print Bandung, dimana penilaian atas terhadap kepuasan konsumen didapatkan dari pernyataan jawaban responden rata-rata menyatakan “Tidak Setuju” berjumlah 70% dan “Setuju” berjumlah 30%. Dari hasil

pra-survei mengenai harga yang memiliki persentase tertinggi yaitu pada pernyataan “Bersedia membeli produk baru yang ditawarkan Akhbar Print” dengan persentase 75%. Artinya terdapat masalah mengenai kepuasan konsumen yang disebabkan kurang bersedianya konsumen dengan pembelian produk baru yang ditawarkan yang memungkinkan konsumen merasa kurang puas dengan penawaran produk pada Percetakan Akhbar Print Bandung. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen masih belum sepenuhnya merasakan kepuasan dari apa yang di berikan Percetakan Akhbar Print Bandung kepada konsumennya.

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai kualitas layanan sebagai berikut :

Tabel 1. 8
Hasil Pra-survei Tentang Kualitas Layanan Tahun 2022

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
Kualitas Layanan					
1.	Pengerjaan pesanan di Akhbar Print sesuai waktu yang dijanjikan	4	20	16	80
2.	Fasilitas antrian di Akhbar Print sangat sesuai dengan kapasitas konsumen	6	30	14	70
3.	Keramahan dan kecepatan Akhbar Print sangat baik dalam memberikan pelayanan	8	40	12	60
4.	Akhbar Print memberikan jaminan penggantian produk rusak	5	25	15	75
Rata-rata			30		70

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2022)

Berdasarkan Tabel 1.8 di atas merupakan penilaian hasil pra-survei kepada konsumen Percetakan Akhbar Print Bandung, dimana penilaian atas terhadap kualitas layanan didapatkan dari pernyataan jawaban responden rata-rata menyatakan “Tidak Setuju” berjumlah 70% dan “Setuju” berjumlah 30%. Dari hasil pra-survei mengenai kualitas layanan yang memiliki persentase tertinggi yaitu pada pernyataan “Pengerjaan pesanan di Akhbar Print sesuai waktu yang dijanjikan” dengan persentase 80%. Artinya terdapat masalah mengenai kualitas layanan yang disebabkan kurangnya kecepatan waktu dalam proses pengerjaan pesanan konsumen dan pengerjaan produk masih belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh Percetakan Akhbar Print Bandung. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan masih kurang sesuai dengan harapan dari apa yang di berikan Percetakan Akhbar Print Bandung kepada konsumennya. Berikut peneliti sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai harga tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1. 9
Hasil Pra-survei Tentang Harga Tahun 2022

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
Harga					
1.	Akhbar Print menjual produk yang berkualitas dengan harga terjangkau	4	20	16	80
2.	Perbandingan harga produk Akhbar Print mampu bersaing dengan kompetitor lain	6	30	14	70
3.	Akhbar print selalu memberikan promosi potongan harga	4	20	16	80
Rata-rata			20		80

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2022)

Berdasarkan Tabel 1.9 di atas merupakan penilaian hasil pra-survei kepada konsumen Percetakan Akhbar Print Bandung, dimana penilaian atas terhadap harga didapatkan dari pernyataan jawaban responden rata-rata menyatakan “Tidak Setuju” berjumlah 80% dan “Setuju” berjumlah 20%. Dari hasil pra-survei mengenai harga yang memiliki persentase tertinggi yaitu pada pernyataan “Akhbar Print menjual produk yang berkualitas dengan harga terjangkau” dan “Akhbar print selalu memberikan promosi potongan harga” dengan persentase 80%. Artinya terdapat masalah mengenai harga yang disebabkan kurang terjangkaunya harga serta harga *relative* mahal tetapi tidak sesuai dengan kualitas produk dan Percetakan Akhbar Print Bandung tidak memberikan promosi potongan harga produk kepada konsumennya yang memungkinkan konsumen memilih kompetitor lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa harga masih belum sesuai sepenuhnya dari apa yang diberikan Percetakan Akhbar Print Bandung kepada konsumennya.

Dengan demikian, walaupun ketiga variabel tersebut masih menunjukkan masalah di mata responden, upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen tidak sesuai dengan harapan konsumen dan layak untuk diteliti. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN AKHBAR PRINT BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sebagai acuan dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada di Percetakan Akhbar Print Bandung sebagai berikut:

1. Ketatnya persaingan industri jasa percetakan di kota Bandung tahun 2022, khususnya percetakan dengan kategori *Digital Printing* dengan rating baik mengakibatkan penurunan jumlah konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.
2. Masih ada masalah dengan kepuasan konsumen, khususnya dengan penawaran produk. Yaitu banyak yang kurang bersedia untuk membeli produk baru yang ditawarkan oleh Percetakan Akhbar Print Bandung.
3. Masih ada masalah dengan kualitas layanan, khususnya dalam pengerjaan produk, yaitu pengerjaan produk pesanan masih belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh Percetakan Akhbar Print Bandung.
4. Masih ada masalah dengan harga, khususnya hubungan harga dengan kualitas produk. Artinya harga *relative* mahal tetapi tidak sesuai dengan kualitas produk yang tidak terjangkau harganya pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan. Agar peneliti lebih fokus dan mendalam, maka peneliti membatasi variabel sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, harga, dan kepuasan konsumen.
2. Kualitas layanan dan harga sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.
3. Unit Analisa penelitian ini adalah konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka ada beberapa hal yang menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini mengungkap pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Pecetakan Akhbar Print yang hasilnya di

wujudkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan program studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis harga terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambahkan khasanah ilmu pengetahuan dalam ilmu manajemen khususnya di bidang *marketing*, yaitu terkait tentang peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas layanan dan harga.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan revisi dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang berguna bagi kegiatan pemasaran yang dilakukan terhadap produk yang dihasilkan dan dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar perusahaan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.6.2.2 Bagi Universitas

Hasil Penelitian ini dapat menambah sumber informasi maupun referensi di perpustakaan Universitas Sanggabuana YPKP Bandung.

1.6.2.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai referensi maupun bahan kajian bagi penelitian selanjutnya, khususnya terkait mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Akhbar Print Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi

Peneliti akan melakukan penelitian di Percetakan Akhbar Print Bandung di Jalan Dipati Ukur No.88 Lebak Gede Cobleng Kota Bandung.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu penelitian adalah 6 bulan yaitu dari bulan Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022.

Tabel 1. 10
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Kegiatan	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agtustus 2022
1.	Pengajuan Judul						
2.	Penelitian Pendahuluan						
3.	Penulisan Usulan Penelitian						
4.	Seminar Proposal						
5.	Pengumpulan Data						
6.	Pengolahan Data						
7.	Penulisan Laporan Penelitian						
8.	Sidang Skripsi						

Sumber: Data yang telah diolah (2022)