

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini percetakan sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan, mulai dari pribadi hingga perusahaan. Orang – orang membutuhkan percetakan untuk kebutuhan periklanan, undangan, dan lain sebagainya. Dengan besarnya kebutuhan akan percetakan, maka banyak juga perusahaan – perusahaan percetakan bermunculan, mulai dari perusahaan kecil, hingga perusahaan besar. Perusahaan percetakan ini dapat kita temui di daerah Kalibaru, dan Kepu untuk di kawasan Kemayoran, dan juga di daerah Pangeran Jayakarta dan masih banyak lagi.

Menurut Arientha (2013), percetakan dikembangkan oleh orang China, Korea, dan negara – negara di Eropa. Orang China menemukan kertas pada abad pertama dan juga *Moveable Type* yang terbuat dari tanah liat. Orang Korea juga membuat *Moveable Type* dengan bahan perunggu. Akan tetapi masih belum jelas apakah ada keterkaitan antara penemuan awal orang asia dengan penemuan percetakan di Eropa. Kemungkinan terbesar percetakan dibuat pertama kali untuk mencetak Injil, untuk mempermudah dan mempercepat penyebarannya.

Kondisi percetakan di Indonesia saat ini sedang berkembang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini ditunjukkan dengan mulai masuknya beberapa mesin percetakan dengan teknologi baru. Percetakan dengan teknologi terbaru, mulai membuat hasil 3D, dimana tidak hanya membuat gambar, akan tetapi membentuk dan memotong benda padat seperti akrilik untuk menciptakan huruf timbul.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Percetakan yang akan dibahas oleh peneliti adalah percetakan *digital* dan *offset*. *Digital printing* adalah percetakan yang menggunakan teknologi berbasis digital yang bisa langsung dicetak diberbagai media secara cepat dan instan. *Offset printing* adalah teknik percetakan yang banyak digunakan dengan metode lama, dimana citra / gambar bertinta dipindah dari lembaran plat ke karet, kemudian baru dipindahkan lagi ke permukaan yang akan di cetak.

Sudah banyak perusahaan percetakan yang sudah menjadi perusahaan besar, contohnya adalah Sumber Sarana Prima, Prima Graphia, Indonesia Printer, Peruri dan masih banyak lagi. Perusahaan – perusahaan tersebut sudah menerima berbagai penghargaan, dan salah satunya bahkan menjadi percetakan sekuriti.

Salah satu perusahaan yang akan dibahas dan diteliti oleh penulis adalah perusahaan percetakan PT. Multi Jaya Gemilang. Berdasarkan data pada tahun 2016, banyak keluhan pelanggan mengenai harga yang cenderung lebih tinggi, ketepatan pengiriman produk dan kualitas cetak dengan warna yang kurang baik. Dari masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan konsumen yang berdasarkan pada kualitas layanan, kualitas produk, dan harga pada PT Multi Jaya Gemilang.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain, kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga produk dan juga biaya, akan tetapi penulis hanya memfokuskan pada kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Menurut Kotler dan Keller (2016:138), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kualitas produk sangatlah penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Konsumen biasanya akan menilai kualitas produk berdasarkan kekuatan produk, dan juga manfaat dari produk yang digunakan. umumnya kualitas produk dalam percetakan didapat dari kekuatan produk, dan juga bahan baku yang digunakan untuk membuat sebuah produk. Beberapa kalangan konsumen bahkan bersedia membayar dengan harga tinggi untuk mendapatkan produk terbaik.

Harga juga merupakan hal yang penting dalam kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan produk dengan harga murah dengan kualitas yang baik. Harga ditetapkan berdasarkan biaya yang dikeluarkan dalam memproduksi produk tersebut dan ditambahkan dengan keuntungan yang diinginkan.

Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima konsumen. Harapan yang dimaksud adalah ekspektasi yang ada dalam benak konsumen dalam menerima pelayanan. Jika pelayanan dan harapan konsumen seimbang maka konsumen akan merasa puas. Jika pelayanan dirasakan tidak sesuai maka hasilnya menjadi tidak puas.

Dengan demikian penelitian ini difokuskan pada konsumen dari perusahaan percetakan PT. Multi Jaya Gemilang yang pernah membeli dan menggunakan barang dan jasa dari perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Multi Jaya Gemilang”**.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok – pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh daya tarik harga terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?
4. Adakah hubungan antara daya tarik harga dengan kualitas produk?
5. Adakah hubungan antara kualitas produk dengan kualitas layanan?
6. Adakah hubungan antara harga dengan kualitas layanan?

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?
3. Apakah kualitas layanan yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pada pelanggan PT Multi Jaya Gemilang?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hakipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan penulis dalam membuat skripsi ini, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah PT Multi Jaya Gemilang.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen individu yang pernah membeli produk dan menggunakan jasa percetakan pada PT Multi Jaya Gemilang.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Multi Jaya Gemilang?”

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Multi Jaya Gemilang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Multi Jaya Gemilang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Multi Jaya Gemilang



## G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Perusahaan:

Hasil dari penelitian ini akan memberi masukan untuk perusahaan tentang faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memberikan kepuasan. Faktor yang mempunyai pengaruh signifikan dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan untuk menentukan strateginya dalam menghadapi persaingan yang ketat.

### 2. Bagi Penulis:

Dapat memberikan gambaran bagi penulis mengenai pengaruh daya tarik harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Pihak Lain:

Dapat berguna sebagai dasar penelitian yang sejenis di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sumber pustaka yang dapat menambah wacana baru dalam penelitian sejenis.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.