

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERCETAKAN VICENTURA
JOMBANG**

ARTIKEL ILMIAH

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu
Program Pendidikan Ekonomi**



**Oleh :
SALSABILA IQLIMABELLE
NIM. 142073**

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JOMBANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah yang Berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Percetakan Vicentura Jombang

Oleh :

Salsabila Iqlimabelle

142073

Telah disetujui oleh Tim Seleksi Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan
Ekonomi STKIP PGRI Jombang

Pada Hari....., Tanggal..... Februari 2019

Pembimbing

Panitia Seleksi

Yulia Effrisanti, S.E., M.M., Ak

(.....)

NIP. 0104770208

NIP/NIK.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Iqlimabelle

NIM : 142073

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa artikel yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa artikel ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jombang, 11 Februari 2019

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan

Salsabila Iqlimabelle

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Percetakan Vicentura Jombang

¹Salsabila Iqlimabelle, ²Yulia Effrisanti

Email : 1iqlimabellesalsabila@gmail.com

Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

Abstract: This research aims to determine: (1) the effect of service quality on customer satisfaction at the VicenturaJombang printing press (2) the effect of product quality on customer satisfaction at the VicenturaJombang printing press, (3) the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction at VicenturaJombang printing

The type of this research that used is quantitative research. The population in this study were consumers who came to purchase products at the VicenturaJombang printing press. The sampling technique was accidental sampling method with a total sample of 67 respondents.

The results of this study indicate that: (1) The service quality has a positive effect on customer satisfaction at Vicentura printing, as evidenced by the (tvalue)was 6,799 with a significance value ($0.000 < 0.05$), and the regression coefficient has a positive value of 0.342, (2) The product quality has no effect on customer satisfaction at Vicentura printing, as evidenced by the(t value) was - 0.538 with a significance value ($0.592 > 0.05$), and the regression coefficient has a positive value of -0.044, and (3) The service quality and product quality affect simultaneously on satisfaction toward consumers at Vicentura printing, as evidenced by the(f value)101,641 with a significance value ($0,000 < 0,05$).

Keywords: Service quality, product quality, customer satisfaction.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura Jombang (2) pengaruh kualitas produk terhadap terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura Jombang, (3) pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura Jombang

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang datang untuk melakukan pembelian produk di percetakan Vicentura Jombang. Teknik pengambilan sampel metode aksidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura, dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 6.799 dengan nilai signifikansi ($0.000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,342, (2) kualitas produk

tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura, dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar -0.538 dengan nilai signifikansi ($0.592 > 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar -0.044, dan (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada percetakan Vicentura, dibuktikan dari nilai f_{hitung} sebesar 101.641 dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen.