



PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN CV. RAI GRAFIKA MEDAN

Farida Hanum Nasution¹⁾, Yurmaini²⁾, Dewi Sundari Tanjung³⁾,

^{1), 2), 3)} Universitas Alwasliyah Medan

¹⁾ faridahanum421@gmail.com, ²⁾ yurmainiyus86@gmail.com, ³⁾ sundaritanjung94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kuliatas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan CV. Rai Grafika Medan Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada CV. Rai Grafika Medan . Popluasi meliputi pelanggan CV. Rai Grafika Medan berjumlah 150 orang. Sample berjumlah 60 responden. Jenis dan sumber data (data primer dan data sekunder). Metode pengumpulan data (pengamatan, wawancara, studi dokumentasi, kuesioner). Teknik Analisis Data (uji validitas, uji realibitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas), pengujian hipotesis (regresi linear berganda, uji t, uji F, uji determinasi). Hasil penelitian dimana dari hasil uji t tersebut, diperoleh bahwa Ha diterima Menunjukan bahwa adanya pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Menunjukan bahwa adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Dari hasil uji t tersebut, diperoleh bahwa Ha diterima berarti signifikan yaitu Menunjukan bahwa adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Produk dalam sudut pandang konsumen merupakan hal yang terdapat ruang lingkup tersendiri serta berbeda dengan kualitas dalam sudut pandang produsen saat memasarkan suatu produk yang sudah terkenal kualitasnya. Dapat disimpulkan bahwa Secara parsial ketepatan waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. RAI Grafika Medan. Secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. RAI Grafika Medan

Kata Kunci : Ketepatan Waktu, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Abstract

This research aims to analyze the influence of Timeliness and Product Quality on Consumer Satisfaction at CV. Rai Grafika Medan Printing. This research is quantitative. The population in this study is the consumers of CV. Rai Grafika Medan. The population includes customers of CV. Rai Grafika Medan, totaling 150 people. The sample consists of 60 respondents. Type and source of data (primary data and secondary data). Data collection methods (observation, interviews, documentation study, questionnaires). Data analysis techniques (validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test), hypothesis testing (multiple linear regression, t-test, F-test, determination test). Research results where, from the t-test results, it was obtained that Ha is accepted, indicating that there is an influence of timeliness on customer satisfaction at CV. RAI Grafika Medan. Indicating that there is an influence of product quality on customer satisfaction at CV. RAI Grafika Medan. From the t-test results, it was obtained that Ha is accepted, meaning it is significant, indicating that there is an influence of product quality on customer satisfaction at CV. RAI Grafika Medan. Products from the consumer's perspective are a matter that has its own scope and is different from quality from the producer's perspective when marketing a product that is already known for its quality. It can be concluded that, partially, timeliness affects consumer satisfaction at CV. RAI Grafika Medan. Partially, product quality affects consumer satisfaction at CV. RAI Grafika Medan.

Keywords: Timeliness, Product Quality, Customer Satisfaction



PENDAHULUAN

Indonesia saat ini masih sedang mengalami gejala politik untuk menyambut Pemilu di tahun 2024 sehingga memberikan pengaruh terhadap perekonomian Indonesia. Dimana bahan baku sebagai alat utama dalam pengelolaan usaha tetap meningkat tinggi di pasaran namun pada pengusaha terpaksa menjalankan kegiatan operasional perusahaan demi mempertahankan kelangsungan dan kemajuan perusahaan tersebut sedangkan tingkat Persaingan sangat ketat semua ini dikarenakan berkurangnya konsumen yang biasanya dari 100% menjadi hingga 60%. Perusahaan-perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pangsa pasar untuk meraih konsumen baru disamping mempertahankan konsumen yang sudah ada sebelumnya. Bidang usaha yang sangat merasakan persaingan tinggi saat ini diantaranya adalah bidang jasa percetakan.

CV. RAI Grafika merupakan percetakan (*printing*) yang dapat memproduksi salinan dari sebuah gambar secara cepat, seperti kata-kata dan gambar di atas kertas, kain, kalender, buku, majalah, undangan, surat kabar, poster, sticker, raport sekolah mulai tingkat SD s/d SMA/ Hasil percetakan dapat dengan cepat menyampaikan pemikiran dan informasi ke semua orang. percetakan dianggap sebagai salah satu penemuan yang paling penting dan sangat berpengaruh di dalam kehidupan manusia pada saat ini.

CV. RAI Grafika sebagai salah satu dari sekian banyak percetakan yang ada di Padang Bulan Kota Medan yang harus menghadapi dinamika persaingan yang sangat ketat dengan sesama pengusaha percetakan lainnya yang ada disana. Dengan semakin meningkatnya persaingan, maka semakin penting pula peranan kualitas produk, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan dalam memasarkan barang atau jasa yang diperdagangkan guna mempertahankan usaha percetakan yang dimaksud.

Ketepatan waktu mempunyai peran penting dalam penyelesaian pesanan dari konsumen jika tertata dengan baik maka akan menarik minat konsumen terhadap pembelian, pemesanan oleh konsumen dalam melakukan kerjasama dengan percetakan untuk mencetak sesuai yang mereka inginkan

Untuk menjaga kualitas produk pada konsumen juga merupakan bagian utama dari pemasaran sebagai alat terciptanya kepuasan

konsumen dan juga untuk menentukan suksesnya suatu perusahaan agar dapat bertahan, bersaing untuk menguasai pasar. Kualitas produk adalah sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang dan Jasa atau didefinisikan sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memahami kebutuhannya.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan kinerja produk dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Dari uraian diatas, dapat dilihat dimana kualitas produk menurun yang disebabkan penanganan karyawan yang kurang efisien sehingga hasil cetakan tidak maksimal seperti yang diharapkan konsumen dan begitu juga dengan ketepatan waktu penyelesaian pesanan yang kurang optimal sehingga konsumen merasa kecewa karena tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditentukan hal ini akan berdampak negatif yang mengakibatkan kurangnya minat pemesanan cetakan oleh konsumen tersebut untuk itu di sini penulis dapat melihat dan menganalisis bahwa kualitas produk dan ketepatan waktu masih memiliki kesenjangan sehingga mengakibatkan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian menggunakan penelitian secara kuantitatif, Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada CV. Rai Grafika Medan . Populasi meliputi pelanggan CV. Rai Grafika Medan berjumlah 150 orang. Sample berjumlah 60 responden. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sample dalam penelitian ini adalah purpose sampling dimana pengambilan sample dilakukan secara acak untuk mendapatkan sample yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Teknik analisa data digunakan regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data terdapat 2 jenis yaitu observasi, kuisioner / penyebaran angket. Sugiyono (2017) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang



fenomena sosial. Adapun pengakuan atas jawaban responden untuk kuesioner yang diisi para pelanggan dengan menggunakan tingkatan skala Likert ada 5. Uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji statistik sedang uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas. Kemudian Uji Hipotesis dilakukan dengan Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji Parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan

Menunjukkan bahwa adanya pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Dengan berarti dapat dijelaskan bahwa ketepatan waktu pembuatan dan pengiriman dari pembuatan produk buku/kalender dan undangan mempunyai peranan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, ketepatan waktu pembuatan pengiriman merupakan ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati antara toko dan konsumen, atau sebelum tanggal yang disepakati. Ketepatan waktu pengiriman sangat berperan penting dalam mencapai kepuasan konsumen, jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan padanya, maka kemungkinan sangat besar konsumen tersebut akan menggunakan jasa itu kembali dan berlangganan.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan

Menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada CV. RAI Grafika Medan. Produk dalam sudut pandang konsumen merupakan hal yang terdapat ruang lingkup tersendiri serta berbeda dengan kualitas dalam sudut pandang produsen saat memasarkan suatu produk yang sudah terkenal kualitasnya. Kualitas produk adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan apabila mengharapkan produk yang dihasilkan mampu bersaing di pasaran. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memuaskan para konsumennya serta

dapat menambah jumlah konsumen. Apabila sebuah perusahaan terus berupaya dalam meningkatkan kualitas suatu produk, maka perusahaan tersebut akan dapat memuaskan para konsumen serta dapat menambah jumlah konsumen yang membeli buku kalender dan undangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini. Hasil dari pengaruh variabel independen dan dependen secara parsial dan simultan sebagai berikut :

1. Secara parsial ketepatan waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. RAI Grafika Medan
2. Secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. RAI Grafika Medan

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. PT Rajaa Grafindo Persada.
- Agustina, E. (2019). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan Pelanggan pada Percetakan Aneka Jaya Pematang Siantar. *Kajian Ilmu Ekonomi Manajemen, Vol. 1 No.*, 38–49.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Endarwita. (2020). , Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *Apresiasi Ekonomi, Vol. 1 No.*, 167–180.
- Fatihudin. (2019). *Pemasaran Jasa : Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Budi Utama.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardianto. (2019). *Pengaruh Harga dan*



Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pupuk Tanaman Pada CV. Anugerah Jaya Medan. Universitas Dharmawangsa Meda.

Ikhsan, M. F. 2022. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT X. Jurnal Agristan, 4 (2), 103–113. <https://doi.org/10.37058/agristan.v4i2.5495>

Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2019). *Principals of Marketing. 15th Pearson Education Limited.*

Kašćelan, L., Bach, M. P., Rondovic, B., & Durickovic, T. 2020. The interaction between social media, knowledge management and service quality: A decision tree analysis. PLoS ONE, 15, 1–30.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236735> (8 August).

Maulana, A. T. 2021. Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika. Jurnal Signal, 9(2), 296. <https://doi.org/10.33603/signal.v9i2.6283>

Nadhiroh, afifatun. 2022. Analisis kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada sistem informasi manajemen di kementerian agama kab. bojonegoro (Issue 8.5.2017). Surabaya: universitas islam negeri sunan ampel.

Ramadhan, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Amaya Medan. Dharmawangsa Medan.*

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Purnomo, Martinus Wahyu. 2022. Pengaruh manajemen kinerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit advent bandar lampung. Jurnal Mitra Manajemen, 6 (6).