

ISBN: 978-602-61268-3-2



PROSIDING SIMNASIPTEK 2013



**Inovasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
Dalam Mendukung Peningkatan Ekonomi Kreatif Bangsa**

Kampus BSI Jatiwaringin, 14 September 2013

Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi 2013

Website: <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek>



Prosiding

SIMNASIPTEK 2013

SIMPOSIUM NASIONAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI

**“PENINGKATAN PERAN EKONOMI KREATIF
MELALUI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENDUKUNG DAYA
SAING BANGSA”**

14 September 2013
Kampus BSI Jatiwaringin

Diselenggarakan Oleh:



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Bina Sarana Informatika**

Didukung Oleh:



Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (SIMNASIPTEK) 2013

“Peningkatan Peran Ekonomi Kreatif Melalui Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dalam Mendukung Daya Saing Bangsa”

Kampus BSI Jatiwaringin, 14 September 2013

Editor: 1. Kartika Yuliantari, ME
2. Sopiyan Dalis, M. Kom
3. Agus Junaidi, M. Kom
4. Yoseph Tajul Arifin, M.Kom
5. Rahmat Hidayat, M.Kom

ISBN: 978-602-61268-3-2

Hak Cipta © pada Penulis

Hak Publikasi pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Akademi Bina Sarana Informatika.

Artikel pada Prosiding ini dapat digunakan, dimodifikasi dan disebar secara bebas untuk tujuan bukan komersial, dengan syarat tidak menghapus atau mengubah atribut penulis. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh ini dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa ijin tertulis dari Penerbit dan Penulis. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Akademi Bina Sarana Informatika tidak bertanggung jawab atas tulisan dan opini yang dinyatakan oleh penulis dalam Prosiding ini.

REVIEWER PROSIDING
SIMPOSIUM NASIONAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI
2013

1. Prof. Dr. Ir. Kaman Nainggolan, MS (STMIK Nusa Mandiri)
2. Dwiza Riana, S.Si, MM, M. Kom (STMIK Nusa Mandiri)
3. Mochamad Wahyudi, MM, M. Kom, M. Pd (STMIK Nusa Mandiri)
4. Doni Purnama Alamsyah, MM, M. Kom (Universitas BSI Bandung)

KATA PENGANTAR

Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (SIMNASIPTEK 2013) merupakan pertemuan ilmiah tingkat Nasional, yang dihadiri oleh para peneliti dan praktisi dengan menunjukkan hasil penelitian mereka terbaru serta mendiskusikannya. Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi diadakan dalam rangka menumbuh kembangkan budaya menulis ilmiah dan meningkatkan kegiatan penelitian dikalangan akademisi maupun professional di bidangnya masing-masing.

Saat ini perkembangan perekonomian di Indonesia tengah di galakkan melalui ekonomi kreatif. Karena itulah tema Seminar Nasional (SIMNASIPTEK) kami yang ketiga kali ini berkaitan dengan Inovasi dan Tren yang dapat meningkatkan perekonomian dalam mendukung daya saing Bangsa melalui dukungan Tren Informasi dan Komunikasi yang Kreatif Dan Inovatif dari berbagai disiplin khususnya ilmu Komputer dan Sains, Ekonomi Dan Manajemen, Komunikasi, Ilmu Kesehatan, Hukum, Bahasa dan Pariwisata. Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (SIMNASIPTEK) ini kami adakan dalam rangka memfasilitasi serta menumbuh kembangkan budaya penelitian baik bagi mahasiswa maupun dosen di lingkungan akademisi.

Makalah dikemas dalam bentuk Prosiding dan dikelompokkan sesuai dengan bidang studi meliputi:

1. Ilmu Komputer
2. Ekonomi dan Manajemen
3. Bahasa dan Pariwisata

Makalah yang diterbitkan pada tahun 2013 ini telah melalui tahapan evaluasi oleh *reviewer* yang kompeten di bidangnya. Panitia mengucapkan selamat dan terima kasih atas partisipasi serta makalah yang telah dimuat pada Prosiding ini. Panitia juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi aktif dalam keberhasilan seminar Nasional ini.

Saran dan kritik untuk kesempurnaan Prosiding SIMNASIPTEK 2013 sangat kami harapkan. Sehingga sepenuhnya ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan dan peningkatan industri kreatif di berbagai bidang.

Jakarta, 14 September 2013

Taufik Baidawi
Ketua Panitia Pelaksana

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
A. Ilmu Komputer	
A-1 Rancangan Sistem Informasi Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Metode Job Order Costing Sarah Apriliani, Lis Saumi Ramdhani, Elga Wati.....	A 1-6
A-2 Telaah Sistem Informasi Persediaan Obat Menggunakan Metode Fifo Pada Apotek Adya Sukabumi Rani Apriliani, Andi Riyanto, Susilawati	A 7-16
A-3 Kajian Sistem Informasi Harga Pokok Produksi Pada Aneka Bolu Alam Jaya Sukabumi Imas Damayanti, Susilawati, Andi Riyanto	A 17-24
A-4 Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Barang Masuk Dan Keluar Pada Rumah Industri Maju Toys Sukabumi Berbasis Intranet Putinur Pratiwi, Rusda Wajhullah, Eva Marsusanti	A 25-30
A-5 Knowledge Sharing Pada Sistem Pemasaran Menggunakan Metode Most Admired Knowledge Enterprise (Make) Studi Kasus Lembaga Pendidikan Come Bibit Sudarsono	A 31-37
A-6 Penerapan Aplikasi Peminjaman Dan Pengembalian Buku Pada Perpustakaan Madrasah Aliyah Al-Ahliyah Kota Baru Syaiful Anwar, Muhammad Faisal Hasibuan	A 38-42
A-7 Pembuatan Distribusi Linux Untuk Edukasi Menggunakan Metode Remastering Ade Ryan Ega Pratama, Nanda Diaz Arizona	A 43-48
A-8 Demand Driven Material Requirements Planning Berbasis Teknologi Informasi dalam Sistem Rantai Pasokan Industri Manufaktur Ade Surya Budiman, Xanty Adhi Parandani	A 49-55
A-9 Implementasi E-Commerce Pada Kartini Boutique Untuk Meningkatkan Target Penjualan Ishak Kholil, Ajeng Syania	A 56-60
A-10 Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Untuk Menentukan Jenis Usaha Potensial Dalam Suatu Kawasan Wisata Lydia Salvina Helling	A 61-68
A-11 Pengukuran Tingkat Kematangan Ujian Online Menggunakan Maturity Model Pada Proses Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan (DS1) Irmawati Carolina, Ghofar Taufiq, Rachman Komarudin, Suhur Janti	A 69-73
A-12 Perancangan Aplikasi Penjualan Pakaian Wanita Berbasis Web Pada PT. Mitra Dinamika Sejati Jakarta Elin Panca Saputra & Hidayaturahmi	A 74-78
A-13 Penilaian Efisiensi Relatif Unit Bisnis Air Bersih Menggunakan Data Envelopment Analysis (DEA): Studi Kasus Pdam Wilayah Jakarta Dan Tangerang Hardiyan	A 79-84
A-14 Pengukuran Usability Website www.staff.bsi.ac.id Menggunakan USE Questionnaire Studi Kasus Pada AMIK “BSI Pontianak	

Muhammad Sony Maulana	A 85-90
A-15 Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Web Pada Smp Citra Negara Depok Eni Irfiani, Fintri Indriyani	A 91-97
 B. Ekonomi dan Manajemen	
B-1 Analisis Rentabilitas Pada Pt Bank Rakyat Indonesia, Tbk Periode 2008-2012 Missi Adiningsih , Ida Zuniarti	B 1-8
B-2 Analisis Dampak New Wave Marketing Terhadap Pengembangan Strategi Promosi Produk Slamet Heri Winarno, Suparman HL, Idah Yuniasih	B 9-18
B-3 Hubungan Human Relation Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Upt Terminal Dinas Perhubungan Kotasukabumi Edwin Sujono, Rusli Nugraha	B 19-25
B-4 Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Tingkat Laba Bersih Neneng Yanti Indriyani, Acep Suherman	B 26-31
B-5 Korelasi Kompetensi Kepribadian Guru dengan Akhlak Siswa Studi Kasus di SMAN 2 Cibinong, SMA Al-Nur Cibinong, dan MAN Cibinong Khotimah Herliana	B 32-35
B-6 Peranan Kerjasama Orang Tua dan Guru dalam Meningkatkan Kemandirian Anak TK ABA Pendekan Galur Yayan Mulyana	B 36-42
B-7 Kontribusi Fee Based Income Dana Talangan Haji Terhadap Tingkat Return On Assets Pada Bank Syariah Eka Dyah Setyaningsih, Ratiyah	B 43-50
B-8 Kajian Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Percetakan Cano Digital Copy and Printing Cabang Depok Rafika Firginiya Effendi, Nurvi Oktiani, Titik Misriati, Taufik Baidawi	B 51-54
 C. Bahasa dan Pariwisata	
C-1 A Literature Analysis Of Ambition Of Jordan Belfort In The Wolf Of Wall Street Movie Directed By Martin Scorsese Rusita Wulandari, Paramita Kusumawardhani, Nurhayati, Rahmi Aulia Nurdini	C 1-6
C-2 Gender Discrimination Of The Main Character In The Iron Lady Movie Directed By Phyllida Lloyd Nof Mila Sari, Sulhizah Wulan Sari, Nurhayati	C 7-15
C-3 Improving Students' Speaking Skill Trough Discussion Technique At Private Language School In South Tangerang Anggraini	C 16-21

Kajian Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Percetakan Cano Digital Copy and Printing Cabang Depok

Rafika Firginiya Effendi¹, Nurvi Oktiani², Titik Misriati³, Taufik Baidawi⁴

¹ASM BSI Jakarta

rafika_virginia@yahoo.com

²AMIK BSI Jakarta

nurvi.nvk@bsi.ac.id

³AMIK BSI Jakarta

titik.tmi@bsi.ac.id

⁴AMIK BSI Sukabumi

taufiq.tfb@bsi.ac.id

Abstract—Service is one of thng which can give konsumen, this is happen because there is more competitiveness, and there is more produce which have to fullfill by producer , the purpose of this research are how to know the impact and relationship between service and constumer satisfaction and want to know how much the impact of service toward customer satisfaction, From the result can describe the correlation test have value amount of 0,654 it is mean , correkation have positif relationship between customer satisfaction and have determination correlation for amount 42,7% , it is mean 42,7% the impact factor of customer satisfaction, and for 57,3%, and for regression analysis can be describe : $y: 11,444 + 0.720X$, for the result we can make conclusion Cano Digital Copy and Printing Cabang Depok must improve the way to increase customer satisfaction because the service is one of important thing for increasing customer satisfaction

Keywords: Customer Satisfaction, Service

I. PENDAHULUAN

Pelayanan pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau *service* yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama. Moenir (2014:16), Sedangkan menurut Tjiptono (2008:86) Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan dan dalam pelayanan mengandung pengertian terhadap dua unsur atau kelompok orang yang masing-masing membutuhkan. Maka dari itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Pelayanan terimplisit pengertian didalamnya dan berbagai faktor yang menentukan, yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang member pelayanan dan yang dilayani.

Moenir (2006:26) mendefinisikan bahwa Pelayanan pelanggan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang lain atau pelanggan. Dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Selain itu Pelayanan pelanggan juga merupakan salah satu usaha perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan produk maupun jasa

yang dijual. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu apa yang pelanggan inginkan agar semua harapan pelanggan dapat terpenuhi. pelayanan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan penunjang dalam memasarkan produk barang atau jasa yang menitikberatkan kepada upaya pendekatan, keyakinan dan kepuasan konsumen. Dengan pelayanan perusahaan dapat menciptakan ke khususan dalam menjalankan kegiatan usaha dari para pesaing yang menjual produk barang atau jasa yang sama. persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivasi internal perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memadu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam setiap aktivitas melayani pelanggan. Pelanggan mengalami proses produksi dan penyampaian layanan sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses (*process-related quality*) dan solusi eteknis yang diterima melalui proses tersebut sebagai komponen kualitas berkaitan dengan hasil (*outcome-related quality*).

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2006:48) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Menurut Hill, Brierley dan MacDougall dalam Tjiptono (2008:175) Kepuasan merupakan

ukuran kinerja (produk total) sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan sangatlah ditentukan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Kepuasan pada saat berintraksi yaitu waktu dimana pelanggan mendapatkan pelayanan, 80% bergantung pada kemampuan karyawannya dalam *Customer Service* dan juga terhadap *Customer Care Marketing* dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan atau yang diinginkan oleh para konsumen atau pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen atau pelanggan, perusahaan harus menggunakan strategi pemasaran yaitu pelayanan pelanggan yang di wujudkan dengan *Customer Care Marketing* atau pelayanan pelanggan. Agar para konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan di bantu dalam segala aspek permintaan dari para konsumen tersebut. adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Cano Digital Copy dan Printing cabang Depok dan sejauhmana pengaruh dan hubungan pelayanan dan ke

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan melalui desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan Pengolahan data SPSS untuk responden per-bulan, populasi dari penelitian ini penulis mengambil periode bulan Mei 2014. Sampel yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah sampel random yang berarti acak, dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, berlangganan, tingkat pendidikan terakhir responden, dan Pekerjaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

3.1.1. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui berapa besar hitungan dan interpretasi antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun persamaan uji koefisien korelasi dili

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$= \frac{50 \cdot 74843 - 1947 \cdot 1909}{\sqrt{\{50 \cdot 73589 - (1909)^2\} \{50 \cdot 3679450 - (3644281)^2\}}}$$

$$= \frac{25327}{38725,20}$$

$$= \underline{\underline{0.654}}$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 0.654 antara pelayanan dan kepuasan pelanggan.

3.2. Uji Koefisien Determinasi

Selain uji koefisien Determinasi didapat, koefisien determinasi adalah:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0.654^2 \times 100\% \\ &= 0.427 \times 100\% \\ &= 42,7\% \end{aligned}$$

Hal ini berarti varian yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan 42,7% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel pelayanan. Pengertian ini sering diartikan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 42,7%, dan sisanya 57.3% ditentukan faktor lain, seperti citra perusahaan, fasilitas, promosi dan lain-lain yang masih membutuhkan penelitian lebih lanjut. Dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat digambarkan hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 1. Uji Koefisien Determinasi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	364.785	1	364.785	35.878	.000 ^a
Residual	488.035	48	10.167		
Total	852.820	49			

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS didapatkan nilai signifikan (Sig) sebesar 0.000 dalam hal ini dapat diartikan bahwa keputusan H_a diterima yang dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sebesar 42,7%

3.3. Uji persamaan Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jumlah perubahan variabel Y jika X dimanipulasi. Berikut perhitungannya:

$$\begin{aligned} Y &= a + bX \\ a &= \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{1947(73589) - 1909 \cdot 74843}{50 \cdot 73589 - 1909^2} \\ &= \frac{143277783 - 142875287}{3679450 - 3644281} \\ &= \frac{402496}{35169} \\ &= \underline{\underline{11,444}} \\ b &= \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{50 \cdot 74843 - 1909 \cdot 1947}{50 \cdot 73589 - 1909^2} \\ &= \frac{3742150 - 3716823}{3679450 - 3644281} \\ &= \frac{25327}{35169} \\ &= \underline{\underline{0.720}} \end{aligned}$$

Setelah harga a dan b ditemukan, maka persamaan regresi linear sederhana dapat disusun. Persamaan regresi pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 11,444 + 0,720X$$

Misalnya pelayanan = 75, maka kepuasan pelanggannya adalah:

$$Y = 11,444 + (0,720) \cdot (75)$$

$$= 11,444 + 54$$

$$= \underline{\underline{11.498}}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka ditemukan nilai harga a (konstanta) sebesar **11.444** dan nilai b (koefisien) sebesar **0.720** dengan demikian diperoleh persamaan regresi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah:

1. Nilai a sebesar **11.444** artinya apabila pengaruh pelayanan 0, maka kepuasan pelanggan adalah **11.444** atau dengan kata lain variabel kepuasan pelanggan sudah ada sebesar **11.444** tanpa dipengaruhi oleh variabel pelayanan.
2. Nilai b sebesar **0.720** mengandung arti bahwa untuk setiap kenaikan satu-satuan X akan meningkatkan nilai Y sebesar **0.720** atau dengan kata lain setiap variabel pelayanan bertambah satu-satuan, maka variabel kepuasan pelanggan meningkat satu-satuan.
3. Apabila $X = 75$ maka akan meningkat nilai Y sebesar 75 atau dengan kata lain variabel pelayanan bertambah 75, maka variabel kepuasan pelanggan menjadi **11.498**.

IV. KESIMPULAN

4.1 Hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan Cano Digital Copy and Printing, Cabang Depok, sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 50 orang, berdasarkan jenis kelamin pria sebanyak 21 orang dan jenis kelamin wanita sebanyak 29 orang. Jumlah responden berdasarkan usia terbanyak adalah usia 18-24 tahun yaitu sebanyak 19 orang, disusul dengan usia 25-30 sebanyak 17 orang, usia 31-37 sebanyak 10 orang dan usia >38 tahun sebanyak 4 orang. Jumlah responden berdasarkan jumlah responden berdasarkan lama berlangganan terbanyak adalah berlangganan mulai dari 1-6 bulan yaitu sebanyak 24 orang, berlangganan 6-12 bulan sebanyak 11 orang, berlangganan 1-5 tahun sebanyak 10 orang, dan berlangganan >5 tahun sebanyak 5 orang. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir SMA/SMK sebanyak 3 orang, Diploma Tiga 13 orang, S1 sebanyak 21 orang, S2 sebanyak 12 orang dan S3 sebanyak 1 orang. Dan jumlah responden berdasarkan tingkat pekerjaan mahasiswa sebanyak 20 orang, karyawan swasta sebanyak 15 orang, lain-lain sebanyak 7 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang dan karyawan negeri sebanyak 3 orang.
2. Kuesioner yang dibuat berbentuk pernyataan, dan ada 10 pernyataan dari masing-masing

variabel independen (pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan). Total dari variabel independen adalah 1909, dan total dari variabel dependen adalah 1947.

3. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pada percetakan Cano digital copy and printing dapat dikatakan baik dan efektif dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan Koefisien Korelasi yaitu $r = 0,654$ berarti menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan Cano digital copy and printing. Hal ini memberikan indikasi bahwa pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan.
4. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi diperoleh hasil $KD = 42,7\%$ yang menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan selebihnya sebesar 57,3% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.
5. Berdasarkan perhitungan Koefisien Regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 11,444 + 0,720X$ yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pelayanan, maka hasil dari kepuasan pelanggan sebesar 11,444 dan jika X naik atau turun 1 angka atau jika pelayanan dinaikan atau diturunkan 1% maka akan menaikkan atau menurunkan kepuasan pelanggan nilaikepuasan sebesar 0,720%.

4.2. Saran-saran

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan diatas, maka penulis berusaha memberikan saran-saran guna perbaikan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh percetakan Cano digital copy and printing sudah baik dalam penerapannya, hal ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi, berdasarkan perhitungan Koefisien Korelasi $r = 0,654$ yang berarti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat, dapat ditingkatkan lagi agar menjadi sangat kuat.
2. Pelayanan tingkat kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui pelayanan online, pelayanan antar jemput data atau dokumen secara sosial harus dilakukan karena sangat berdampak positif dan agar para konsumen dapat mengetahui adanya layanan online dan antar jemput (*delivery*).
3. Sebaiknya menciptakan kosep baru yang berbeda dan unik untuk setiap item-item yang sudah ada pada percetakan Cano digital copy and printing dari segi pemasaran untuk menyampaikan kepada konsumen dan juga dari para operator yang sangat handal dan terpercaya.
4. Hasil dari penelitian ini masih perlu dikembangkan lebih lanjut untuk mengetahui variabel-variabel lain yang menunjukkan bahwa pelayanan dapat meningkatkan kepuasan untuk para pelanggan atau konsumen.

REFERENSI

Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Tjiptono (2008:86) Fowler, Martin. UML Distilled Third Edition. Addison Wesley, 2004.

Tjiptono. 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi