

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis saat ini didorong oleh peningkatan permintaan masyarakat terhadap berbagai produk dan jasa guna memenuhi kebutuhannya. Sebagai salah satu sektor jasa, industri percetakan mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan cetak, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis. Kondisi ini memicu persaingan yang semakin ketat, sehingga pelaku usaha dituntut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Maghfiroh, 2019).

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci bagi keberlangsungan usaha. Menurut Madyaratri *et al.*, (2025) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan memiliki peran strategis dalam membangun keunggulan kompetitif berkelanjutan di tengah pasar yang semakin kompetitif. Menurut Suwardi & Yanti Puspa, (2023) Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi positif, dan memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing dan memberikan dampak negatif bagi citra perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik

bagi pembelian ulang, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Industri *printing* di Kota Lumajang telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan observasi melalui data Google Maps, terdapat tiga usaha *printing* yang berada di Kota Lumajang, sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

Tabel 1.1 Industri Percetakan Kota Lumajang

No	Industri	Alamat	Penilaian Pelanggan	Review Pelanggan
1.	Araya <i>Digital Printing</i>	Jl. DR. Sutomo No.88, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang	1. Harga 2.Kualitas Produk 3.Ketepatan waktu penggerjaan 4. Lokasi sangat terjangkau	Puas 3 (★★★)
2.	Graono <i>Digital Printing</i>	Brigjend Riyadi No.160, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang	1. Harga 2.Kualitas Produk 3.Ketepatan waktu penggerjaan 4. Lokasi sangat terjangkau	Puas 3 (★★★)
3.	Alvaz <i>Printing Solution</i>	DR. Sutomo No. 88, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang	1. Harga 2.Kualitas Produk 3.Ketepatan waktu penggerjaan 4. Lokasi sangat terjangkau	Kurang puas 2 (★★)

Sumber : Data diolah peneliti dan *Website Google* Industri Percetakan  
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa permasalahan kepuasan pelanggan erlihat dari berbagai ulasan negatif yang ditemukan pada *Google Maps*.

Keluhan pelanggan Araya *Digital Printing* menunjukkan adanya ketidaksesuaian harga dengan promo yang ditawarkan, kesalahan dalam penggeraan, serta pelayanan yang dinilai kurang memuaskan. Sementara itu, Graono *Digital Printing* pelanggan mengeluhkan lambatnya respon layanan, terutama melalui *WhatsApp*, dengan pelanggan harus melakukan *spam* pesan untuk mendapatkan tanggapan. Beberapa pelanggan juga mengungkapkan ketidakpuasan terkait keterlambatan penggeraan pada Alvaz *printing solution* ditemukan keluhan terkait kualitas hasil cetak yang kurang optimal hasil printing terdapat warna cetakan geser-geser dimana mesin cetaknya perlu di *upgrade* serta respon komunikasi yang lambat.

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam membentuk kepuasan pelanggan di industri *printing*. Menurut Al Hidayat *et al.*, (2024) kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Aziez Herdian *et al.*, (2022) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada industri *printing* di Lumajang, dimensi kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan pelanggan mencakup aspek *responsiveness* yang tercermin dari lambatnya respon komunikasi melalui *WhatsApp* dan pelanggan harus melakukan *spam* untuk mendapatkan tanggapan. Aspek *reliability* juga menjadi sorotan dimana banyak pelanggan mengeluhkan ketidaksesuaian waktu penggeraan dengan janji yang diberikan. Sementara dari sisi *tangibles*, terdapat keluhan mengenai hasil cetakan yang kurang optimal

karena keterbatasan mesin cetak yang perlu di-*upgrade*. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam dimana Ramdhan *et al.*, (2025) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan.

Harga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri *printing*. Menurut Sewa *et al.*, (2025) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Penetapan strategi harga yang tepat menjadi krusial mengingat adanya keluhan pelanggan terkait ketidaksesuaian harga dengan promo yang ditawarkan. Selain itu, pelanggan juga mengeluhkan adanya perubahan nota awal yang menimbulkan tambahan biaya tidak terduga. Hal ini menunjukkan pentingnya transparansi dan konsistensi harga dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. A. Hidayat, (2025) membuktikan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 44,48%. Namun berbeda dengan penelitian Yuliana, (2025) yang menemukan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Lokasi usaha menjadi faktor strategis dalam industri *printing* karena berkaitan langsung dengan kemudahan akses bagi pelanggan. Menurut Nugraha, (2023) faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan lokasi meliputi akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir yang luas dan aman, ekspansi, lingkungan, persaingan, dan peraturan pemerintah. Persebaran lokasi usaha

percetakan di Kota Lumajang terkonsentrasi di kawasan Krajan Wetan dan Jogotrunan yang merupakan area strategis dengan tingkat keramaian tinggi. Research gap terlihat dari hasil penelitian Firdiansyah & Prawoto (2021) yang membuktikan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sementara Ena *et al.* (2019) menemukan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kajian literatur, penelitian terdahulu telah mengungkap beragam temuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada sektor jasa, Yuliana, (2025) menemukan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks penetapan harga, Prasetio (2012) membuktikan kontribusi signifikan sebesar 44,48% terhadap kepuasan pelanggan. Sementara dalam aspek lokasi, studi Firdiansyah & Prawoto (2021) mengkonfirmasi pentingnya pemilihan lokasi strategis bagi kepuasan pelanggan. Fenomena empiris di industri *printing* Lumajang menunjukkan masih tingginya keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan, penetapan harga, dan aksesibilitas lokasi usaha. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut untuk memahami determinan kepuasan pelanggan secara komprehensif. Hasil penelitian diharapkan berkontribusi pada pengembangan teori pemasaran jasa, khususnya dalam konteks industri *printing* yang memiliki karakteristik unik dalam hal kecepatan dan kualitas hasil cetak. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha *printing* dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas pelayanan, penetapan harga yang kompetitif, dan optimalisasi lokasi

usaha. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing*) di kabupaten Lumajang".

## **1.2 Batasan Masalah**

Mengingat luasnya masalah yang timbul dari uraian identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini memerlukan adanya batasan masalah agar lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yaitu:

1. Responden adalah pelanggan industri percetakan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing* di Kabupaten Lumajang
2. Periode penelitian dilakukan pada tahun 2025 pada triwulan ke 3.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing* di kabupaten Lumajang). ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing* di kabupaten Lumajang) ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing* di kabupaten Lumajang) ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing*) di kabupaten Lumajang
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing*) di kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan Araya *Digital Printing*, Graono *Digital Printing*, Alvaz *Digital Printing* di kabupaten Lumajang).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan teori pemasaran, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
  - b) Memperluas wawasan keilmuan tentang dinamika bisnis jasa percetakan
2. Manfaat Praktis
  - a) Memberikan masukan strategis bagi Industri percetakan di Kota Lumajang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, harga, dan optimalisasi lokasi

- b) Menjadi referensi bagi pelaku usaha jasa percetakan lainnya dalam mengembangkan strategi pemasaran
- c) Memberikan informasi empiris kepada manajemen untuk pengambilan keputusan bisnis yang lebih tepat

