

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Kasus Percetakan Elok Jaya, Kec. Cileungsi)

Supandi Muhammad Nazri ¹, Finantyo Eddy Wibowo ², Muhibban ³

Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Al Wafa

Correspondence		
Email: muhammadnazri2122@gmail.com	No. Telp:	
Submitted 17 Mei 2025	Accepted 20 Mei 2025	Published 21 Mei 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga di Percetakan Elok Jaya, Kecamatan Cileungsi dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Data yang diolah adalah hasil dari penyebaran kuisioner kepada pelanggan Percetakan Elok Jaya, Kecamatan Cileungsi. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Percetakan Elok Jaya. Hal ini bisa dilihat dari uji T yang menyatakan bahwa masing-masing variable memiliki nilai Thitung yang lebih besar dari Ttabel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Konsumen

PENDAHULUAN

Percetakan adalah proses industri yang menghasilkan teks dan gambar secara massal, terutama dengan tinta di atas kertas, menggunakan printer. Industri ini menghasilkan miliaran dokumen cetak setiap harinya. Dari kalender, majalah, buletin, dan lainnya. Hasil kesan ini dapat dengan cepat menyampaikan pemikiran dan informasi kepada jutaan orang.

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, harga dan kualitas layanan akan mempengaruhi loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut, khususnya pada perusahaan jasa percetakan.

Perusahaan percetakan biasanya menyediakan semua jenis cetakan yang dibutuhkan pelanggan mereka. Dengan jenis media yang berbeda antara lain spanduk, mug atau mug, A3, HVS, stiker A3, kartu nama, marka mobil dan lain-lain. Perusahaan percetakan digital ini memiliki target pasar yang beragam mulai dari perorangan, PT maupun institusi. Usaha percetakan digital sudah memiliki tempat tersendiri di lingkungan masyarakat, sekolah, dll, membutuhkan sarana penyampaian informasi ke lingkungan sekitar. Di kalangan pelaku bisnis, mereka berharap dengan adanya media tersebut dapat memudahkan konsumennya untuk datang dan mencari informasi mengenai bisnisnya. Di kawasan Cileungsi, industri percetakan memiliki daya tarik tersendiri dan memiliki potensi pasar yang baik, hal ini dapat dibuktikan dengan tersebarnya industri sejenis di Cileungsi. Akibatnya, tingkat persaingan antar usaha sejenis akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan adalah apa yang akan dirasakan konsumen ketika mereka akan melakukan transaksi, dan kualitas layanan pasti akan mempengaruhi pembelian mereka selanjutnya. Oleh karena itu, akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap operasional perusahaan.

Harga adalah nilai tukar yang dapat diterapkan melalui uang tunai atau komoditas. Harga juga dapat memiliki pengaruh yang cukup serius terhadap cara konsumen bertransaksi di percetakan Elok Jaya, karena harga merupakan indikator yang cukup menonjol saat konsumen memilih suatu produk atau jasa.

Adanya variabel bebas pada penelitian ini tentunya dilengkapi menggunakan variabel terikat. Dalam penelitian ini masih ada variabel dependen yaitu loyalitas konsumen. Loyalitas

konsumen sebagai tujuan setiap perusahaan, termasuk percetakan Elok Jaya. Pasalnya, loyalitas bisa dipahami menjadi pembelian berulang, yg tentunya adalah hal yg sangat diinginkan setiap pembisnis.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Percetakan Elok Jaya, Kec. Cileungsi)”

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan percetakan Elok Jaya yang jumlahnya 200 orang dan total sampel nya 133 orang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji Validitas, Reliabilitas, Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Determinasi R², dan Uji Hipotesis.

Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah supaya penelitian yang penulis lakukan dapat digunakan untuk memprediksi yang sama dengan populasi lainnya. Dan metode kuantitatif ini juga menjelaskan adanya hubungan sebab dan akibat antar variabel yang kita teliti atau dikenal juga dengan variabel x dan y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan keakuratan alat ukur yang digunakan dalam mengukur data. Uji validitas digunakan untuk mengukur yang sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Data tersebut bisa dikatakan valid apabila nilai rhitung > nilai rtabel. Nilai rtabel yang penulis gunakan tingkat rtabel adalah 5% dengan nilai N 133, jadi nilai rtabel $df = (N-2)$, $133 - 2 = 131$ adalah 0,1703. Jadi supaya data valid maka nilai rhitung harus lebih besar dari 0,1703. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari hasil uji validitas berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Item Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
1	0,793**	0,1703	Valid
2	0,883**	0,1703	Valid
3	0,330**	0,1703	Valid
4	0,810**	0,1703	Valid
5	0,852**	0,1703	Valid
6	0,883**	0,1703	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No Item Pertanyaan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
7	0,900**	0,1703	Valid
8	0,209**	0,1703	Valid
9	0,888**	0,1703	Valid
10	0,811**	0,1703	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

No Item Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai rtabel	Keterangan
11	0,951**	0,1703	Valid
12	0,444**	0,1703	Valid
13	0,951**	0,1703	Valid
14	0,671**	0,1703	Valid
15	0,444**	0,1703	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Berdasarkan dari hasil tabel di atas variabel independent Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan variabel dependen Loyalitas Konsumen (Y) masing – masing varibel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel independen dan dipenden kualitas datanya valid.

2. Uji reliabilitas

Sebuah data angket atau kuisiner dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hal itu dapat dijelaskan melalui tabel berikut :

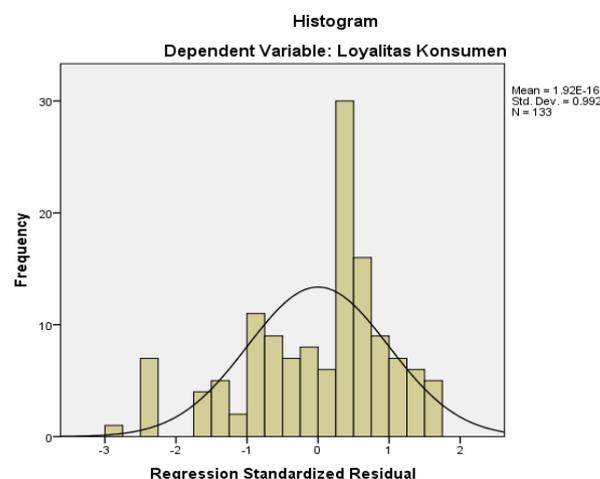
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Variabel	No Item Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	6	0,875	Reliabel
Harga	4	0,775	Reliabel
Loyalitas Konsumen	5	0,834	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Jika dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwasannya nilai Cronbach's Alpha dari masing – masing variabel > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa data angket kuisiner dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Loyalitas Konsumen (Y) kualitas datanya Reliabel

3. Uji Normalitas

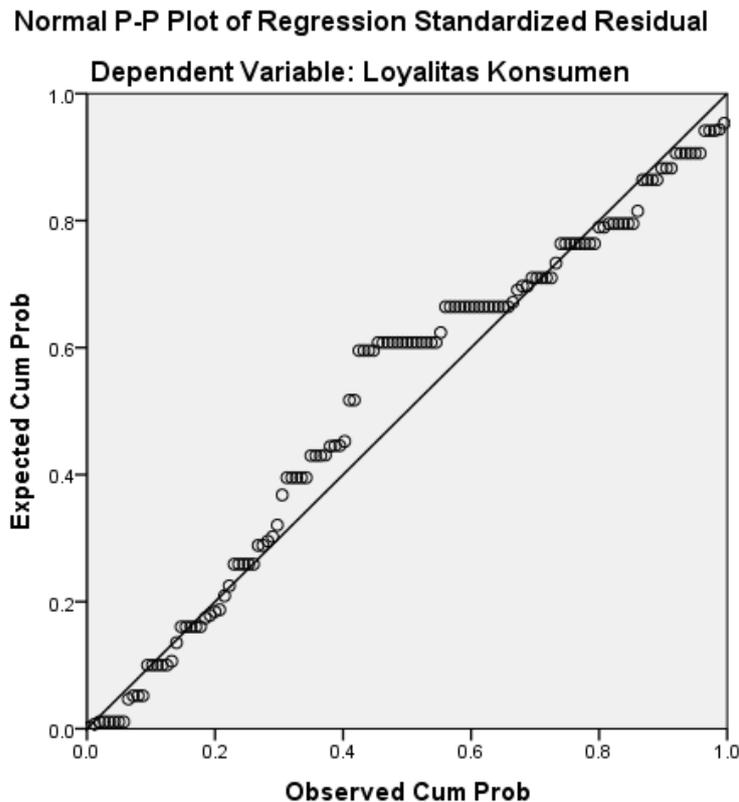
Grafik 1 Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Dari gambar histogram 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal, karena garis tersebut berbentuk seperti lonceng dan tidak melenceng kekiri ataupun ke kanan.

Selain dengan grafik histogram cara menguji normalitas juga menggunakan Uji Normal P Plot of Regression Standarizen Residual. Hal ini bisa dilihat dari titik-titik yang ada pada garis diagonal. Apabila titik-titik tersebut ada di skitar garis dan mengikuti garis diagonal maka data tersebut **terdistribusi normal**. Hasil uji P Plot pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas P Plot



Sumber : Data diolah SPSS 22,2023

Dari Gambar 2 diatas, dapat dilihat bahwasannya titik-titik P Plot ada di sekitar garis dan bentuknya mengikuti sepanjang garis diagonal, jadi dapat disimpulkan bahwa data uji kali ini **terdistribusi normal**.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Multikolinieritas bisa dideteksi dengan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off menunjukkan adanya multikolinieritas jika nilai tolerance $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 .

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	.544	.989		.550	.583			
Kualitas Pelayanan	.655	.076	.722	8.673	.000	.272	3.672	
Harga	.187	.093	.167	2.013	.046	.272	3.672	

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

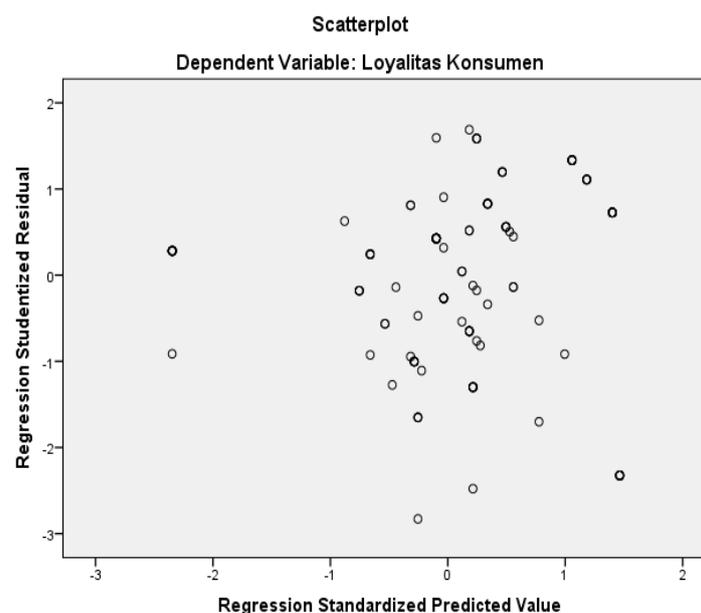
Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Dari hasil tabel 5 diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari setiap variabel nilainya lebih besar dari 0,10 dan nilai dari VIF dari masing-masing variabel nilainya juga lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari olah data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas.

5. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan residualnya. Hasil uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini bisa dilihat dari gambar Scatterplot berikut :

Gambar 2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Dari gambar 3 di atas terlihat setiap titik bersebaran secara acak, baik di angka 0 maupun di angka positif dan negatif. Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Selain dengan uji scatterplot, heteroskedastisitas juga dapat diuji dengan metode Glejser. Metode ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikannya. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dalam penelitian tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji metode Glejser pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 6 Hasil Uji Glejser
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.551	.515		3.012	.003
Kualitas Pelayanan	.104	.039	.393	2.635	.009
Harga	.025	.048	.076	.509	.612

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data diolah SPSS 22,2023

Dari tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan setiap variabel lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak ada terjadi gejala heteroskedastisitas.

6. UJI AUTOKORELASI

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jadi tujuan uji ini adalah untuk melihat antara pengaruh variabel dependen kepada variabel independen, jika ada korelasi antara observasi data dan observasi sebelumnya maka data tersebut terdapat autokorelasi. Salah satu cara mengujinya adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Hasil uji Durbin Watson pada penelitian ini ada pada tabel berikut :

**Tabel 7 Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.869 ^a	.755	.749	1.727	1.856

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

Dari Tabel 7 di atas, dapat dilihat hasil uji Durbin Watson menunjukkan nilai 1.856 dengan jumlah variabel bebas sebanyak 2(k) dan (n) sebanyak 133, maka nilai dU sebesar 1.7474 dan dL sebesar 1.6864 (dari tabel Durbin Watson) Nilai 4-dU sebesar 2,2526 dan nilai 4-dL sebesar 2,3136. Jadi nilai hal ini menunjukkan bahwa nilai DW ada diantara dU dan 4-dU dengan rumus $dU < dW < 4 - dU = 1,7474 < 1.856 < 2.2526$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi positif / negatif pada penelitian ini.

7. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih untuk menunjukkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi pada penelitian ini dapat diketahui dengan melihat hasil dari nilai Unstandardized Coefficient Beta, hasil uji tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.544	.989		.550	.583
	KUALITAS PELAYANAN	.655	.076	.722	8.673	.000
	HARGA	.187	.093	.167	2.013	.046

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

SUMBER : Data diolah SPSS 22, 2023

Dari tabel 8 diatas, dapat dilihat masing – masing nilai koefisien variabel dalam uji regresi linier berganda ini dituliskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

$$Y = 0,544 + 0,655 + 0,187 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Konsumen

β_1X_1 = Kualitas Pelayanan

β_2X_2 = Harga

e = Standar Error

Hasil analisis regresi linear berganda di atas dapat ditafsirkan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta sebesar 0,544, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) memiliki nilai 0, maka variabel loyalitas Konsumen sebesar 0,54
- Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif sebesar 0,655 yang memiliki arti jika faktor kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka loyalitas konsumen pada Percetakan Elok Jaya akan meningkat, dengan catatan bahwa variabel lain tetap dan tidak berubah.
- Koefisien regresi pada variabel harga (X2) berpengaruh secara positif sebesar 0,187. Jika faktor harga mengalami peningkatan, maka loyalitas konsumen pada Percetakan Elok Jaya juga akan meningkat, dengan catatan bahwa variabel lain tetap dan tidak berubah.

Dari hasil analisis regresi berganda diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam memberikan pengaruh kepada konsumen terhadap loyalitas konsumen di Percetakan Elok Jaya. Hal ini disebabkan karena nilai koefisien variabel kualitas pelayanan lebih tinggi dibandingkan nilai variabel yang lain.

8. UJI DETERMINASI R²

Uji Koefisien determinasi (R²) fungsinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R² semakin dekat dengan satu, maka semakin banyak model variabel independen yang berpengaruh pada variabel dependen. Hasil uji determinasi R² pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.751	1.721

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Dari output diatas didapatkan nilai pada Adjusted R Square sebesar 0,751 yang artinya Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 75,5% dan berada pada kategori kuat karena lebih dari 0,67.

Maksudnya adalah, sebanyak 75,5 % loyal pada Percetakan Elok Jaya dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas harga (X2) dan 24,5 % sisanya dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

9. UJI HIPOTESIS

1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Fungsi dari uji T adalah untuk menentukan diterima atau tidaknya suatu hipotesis apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Dan uji ini juga menggunakan nilai probabilitas signifikansi, yaitu apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima, sedangkan jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10 Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.544	.989		.550	.583
KUALITAS PELAYANAN	.655	.076	.722	8.673	.000
HARGA	.187	.093	.167	2.013	.046

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Uji T akan berpengaruh jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, adapun nilai t_{tabel} pada penelitian ini nilainya adalah 1,978 (t_{tabel} 130 df 0,05). Jadi uji t akan berpengaruh jika $t_{hitung} > 1,978$.

2. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji signifikansi pengaruh simultan (Uji F) tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama ada pengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis 3 yaitu : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara seluruh Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) di Percetakan Elok Jaya, Kec. Cileungsi. Hasil uji f dapat dilihat dari hasil yang ditampilkan oleh tabel ANOVA saat melakukan uji dengan SPSS, dengan menggunakan syarat perbandingan antara $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$. Hasil uji f pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 11 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1185.727	2	592.863	200.198	.000 ^b
	Residual	38980	130	2.961		
	Total	1570.707	132			

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2023

Berdasarkan tabel 11 diatas, nilai F_{tabel} sebesar 3,07 (res 130) maka dijelaskan bahwa $F_{hitung} 200,198 > 3,07$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variable Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variable Loyalitas Konsumen (Y) di Percetakan Elok Jaya, Kec. Cileungsi, maka H_3 diterima.

Kesimpulan

Demikianlah akhir pembahasan dalam penelitian ini, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas KONsumen (Studi kasus Percetakan Elok jaya, Kec. Cileungsi”.

Berdasarkan pada pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variable Kualitas Pelayanan (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Konsumen (Y) di Pecetakan Elok Jaya. Dari hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa hasil nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($8,673 > 1,978$), dan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen di Percetakan Elok Jaya. Dan dari hasil uji regresi linier berganda, variable kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif sebesar 0,655 yang berarti jika faktor kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka loyalitas konsumen di Percetakan Elok Jaya, Kec. Cileungsi juga akan meningkat.
2. Pada variabel harga (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen (Y) di Percetakan Elok Jaya. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji T, dijelaskan bahwa hasil nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,013 > 1,978$), dan nilai signifikansi sebesar ($0,046 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan harga yang terjangkau, hal ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Dan dari hasil uji regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif sebesar 0,187 yang berarti jika faktor harga mengalami peningkatan, maka loyalitas konsumen juga akan meningkat.

3. Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara bersama - sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y) di Percetakan Elok Jaya, Kec.Cileungsi. Dari dua variabel independen tersebut, yang paling besar memberikan pengaruh adalah kualitas pelayanan (X1) dengan nilai sebesar 0,655. Dan dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 75,5 % % dan 24,5 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar pembahasan penelitian ini.

Referensi

- Gloria, Friani, Igir Jhony, R E Tampi, Henny Taroreh, Jurusan Ilmu, Administrasi Program, and Studi Administrasi Bisnis. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Grand Max Pick Up (Studi Pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Cabang Malalayang)." *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6.
- Ismail, Taupik, dan Ramayani Yusuf. 2021 "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG" *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*
- Maisaroh, Ridha, and Maulida Nurhidayati. n.d.2021 "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN TOKO STARS MADIUN 2." *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*. Vol. 1.
- Ngaisah, dan Wijaya Mulya Surakarta. 2021. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMAKAI JASA PERCETAKAN JAGO PROMOSINDO DI LANGENHARJO-SUKOHARJO."
- Prasetyo, Iis. n.d. "TEKNIK ANALISIS DATA DALAM RESEARCH AND DEVELOPMENT."
- Pratama, Andika. 2020. "Analisis Strategi Pemasaran Jasa Percetakan Dengan Menggunakan Metode SWOT Dan Analytic Hierarchy Process." *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING* 4 (1): 12–21. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.2972>.
- Putri, Novi Andhika. n.d. 2012 "ANALISIS PROSES BISNIS PADA PERCETAKAN BHINNEKA RIYANT."
- Ridha, Nikmatur. 2017. "PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN." *Urnal Hikmah, Volume 14, No. 1, Januari – Juni 2017, ISSN :1829-841*.
- Satria, 2015 "Company Profil Percetakan Elok Jaya"
- Shandy Widjoyo Putro, MS., Prof. Dr.Hatane Semuel, Ritzky Karina M.R., and S.E., M.A. Brahmana. 201 "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA." www.bps.go.id.
- Sinollah, and Masruro. 2019. "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)."
- Supriadi, Victor. 2013. "KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN MITRA CARD DI MANADO." *Jurnal EMBA*, December.
- Sulistyawati, Seminari.2015. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS UBUD GIANYAR" *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332

- Wibowo, Eddy Finantyo, Tina Nurdiani, and Ahmad Nuh. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan, Persepsi Risiko, Lingkungan Teknologi Terhadap Minat Berwirausaha (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Al Wafa Bogor)." *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis (MIMB)*, October.
- YULIARA, I MADE 2016. Fisika, Jurusan, Fakultas Matematika, Dan Ilmu, and Pengetahuan Alam. "REGRESI LINIER BERGANDA."