



## TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK DI POLIBATAM PRESS

Nanik Lestari<sup>1</sup>, Nur Aini<sup>2</sup>, Mega Mayangsari<sup>3</sup>, Metta Santiputri<sup>4</sup>, Uuf Brajawidagda<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Manajemen Bisnis - Program Studi Akuntansi, Politeknik Negeri Batam

<sup>4,5</sup>Jurusan Teknik Informatika – Program Studi Teknik Informatika, Politeknik Negeri Batam

Jl. Ahmad Yani, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia

e-mail: [nanik@polibatam.ac.id](mailto:nanik@polibatam.ac.id)<sup>1</sup>, [aini3111801002@students.polibatam.ac.id](mailto:aini3111801002@students.polibatam.ac.id)<sup>2</sup>,  
[mega@polibatam.ac.id](mailto:mega@polibatam.ac.id)<sup>3</sup>, [metta@polibatam.ac.id](mailto:metta@polibatam.ac.id)<sup>4</sup>, [uuf@polibatam.ac.id](mailto:uuf@polibatam.ac.id)<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang sudah menggunakan jasa penerbitan dan percetakan dari Polibatam Press. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polibatam Press dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan survei dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polibatam Press adalah sebanyak 79% responden menyatakan sangat puas untuk aspek keandalan dan jaminan, 19% responden menyatakan puas untuk aspek empati dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tanggap dan bukti fisik, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press adalah sebanyak 73% responden menyatakan sangat puas untuk aspek mutu kinerja dan mutu kesesuaian, 25% responden menyatakan puas untuk aspek keandalan dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tahan dan estetika.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Polibatam Press

### ABSTRACT

*This research discusses the level of customer satisfaction with the quality of services and products at Polibatam Press. This research was conducted on customers who already used Polibatam Press's publishing and printing services. The purpose of this study is to find out the level of customer satisfaction with the quality of services provided by Polibatam Press and the level of customer satisfaction with the quality of products produced by Polibatam Press. The research method used is descriptive analysis method while the data collection technique is done through observation, documentation and survey by distributing questionnaire through google form. The results of this study showed that the level of customer satisfaction with the quality of service provided by Polibatam Press was as many as 79% of respondents expressed very satisfied for aspects of reliability and assurance, 19% of respondents expressed satisfaction for the empathy aspect and 2% of respondents expressed dissatisfaction with the aspect of quality of performance and physical evidence, while the level of customer satisfaction with the quality of products produced by Polibatam Press was as many as 73% of respondents expressed satisfaction for aspects of quality performance and quality of conformity, 25% of respondents expressed satisfaction for the reliability aspect and 2% of respondents expressed dissatisfaction with the durability and aesthetic aspects.*

**Keywords:** *The Level of Customer Satisfaction, Quality of Service, Quality of Products, Polibatam Press*



## PENDAHULUAN

Di era perdagangan bebas, perusahaan tentu menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan lain. Meningkatnya jumlah pesaing dan intensitas persaingan dengan perusahaan lain menuntut perusahaan untuk dapat membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas. Pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas akan membuat pelanggan tertarik untuk menjalin ikatan yang sangat kuat dengan perusahaan dalam periode yang panjang. Jalinan yang seperti inilah yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan demikian, dapat dikatakan kualitas atas pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas memiliki ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan dimensi bagaimana pelayanan dan produk yang telah disediakan oleh perusahaan dapat memenuhi ataupun melampaui harapan pelanggan. Tjiptono dan Diana (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang diberikan oleh perusahaan dengan kinerja (hasil) produk yang diharapkan oleh pelanggan sehingga menimbulkan perasaan bahagia atau kecewa. Kepuasan pelanggan tidak dapat diraih hanya dengan kualitas pelayanan saja, namun terdapat faktor-faktor lain yang dapat menunjang terbentuknya kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) kepuasan ialah rancangan yang lebih luas daripada sekedar evaluasi kualitas pelayanan. Aspek-aspek lain seperti kualitas produk, harga, aspek situasi serta aspek individu dari pelanggan juga mempengaruhi kepuasan.

Pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin berkualitas pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga dapat berujung pada kekecewaan, maka semakin rendah kualitas pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan harus dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk.

Polibatam Press yang terletak di Gedung *Business & Technology* Prof. Mohamad Nasir lantai 1 Politeknik Negeri Batam merupakan salah satu unit dari Politeknik Negeri Batam yang beroperasi dalam bidang penerbitan buku dan percetakan. Selain sebagai PPUPIK yang mulai beroperasi pada tahun 2017, Polibatam Press juga merupakan anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI) serta anggota Afiliasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia (APPTI). Jumlah pelanggan yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press yaitu kurang lebih sekitar 35 pelanggan, dimana terdapat pelanggan yang menggunakan kembali jasa Polibatam Press lebih dari 3 kali. Adapun produk yang sudah dihasilkan oleh Polibatam Press antara lain seperti buku cetak, buku digital atau *e-book*, *x-*



*banner*, stiker, kartu nama, sertifikat, poster, brosur, spanduk dan lain-lain.

Survei kepuasan pelanggan diperlukan oleh perusahaan untuk dapat meraih kualitas pelayanan yang baik dan produk yang diharapkan oleh pelanggan. Sejak berdirinya Polibatam Press hingga saat ini, belum pernah dilakukan survei kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan dan produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press, sehingga dapat menimbulkan permasalahan seperti kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas produk yang dihasilkan tidak mengalami perkembangan dan peningkatan untuk ke depannya, serta dapat membuat pelanggan beralih ke perusahaan pesaing. Oleh sebab itu, untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan survei kepuasan pelanggan agar pelayanan yang diberikan dan produk yang dihasilkan ke depannya menjadi lebih baik karena sudah diorientasikan pada keinginan pasar atau selera pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini antara lain: Pertama, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Polibatam Press. Kedua, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang sudah diterbitkan atau dicetak di Polibatam Press. Manfaat dari penelitian ini yaitu: pertama, bagi penulis untuk menambah informasi, pengetahuan dan wawasan penulis dalam hal pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk yang telah diberikan, serta dapat memahami bagaimana respon yang diberikan oleh pelanggan. Kedua bagi pembaca, sebagai bentuk referensi dan informasi tambahan dalam melakukan penelitian, terutama yang masalah penelitiannya tergolong sama. Ketiga bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk di masa mendatang.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) kualitas pelayanan adalah dimensi seberapa bagus tingkatan pelayanan yang mampu diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan maka akan mewujudkan suatu kualitas pelayanan. Terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan atau dipersepsikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan wajib mengacu pada kualitas yang tinggi, karena kualitas yang tinggi dapat memenuhi harapan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016) terdiri dari: keandalan (*Reliability*) adalah keahlian perusahaan untuk melaksanakan ataupun menyediakan pelayanan yang cepat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah keahlian perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap serta keahlian karyawan dalam membantu pelanggan. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan keahlian karyawan dalam menghasilkan rasa aman bagi para pelanggannya sehingga dapat menumbuhkan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Empati (*Empathy*), berkaitan dengan keahlian karyawan dalam merasakan apa yang dialami oleh pelanggan. Berwujud (*Tangible*), berkaitan dengan tampilan fasilitas secara fisik yang dimiliki oleh perusahaan yaitu seperti karyawan, peralatan dan perlengkapan, serta media



komunikasi.

Kualitas produk adalah faktor penting dalam memutuskan pilihan suatu produk oleh pelanggan. Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat diberikan kepada pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus menawarkan produk yang baik kualitasnya, karena pelanggan akan memilih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Terdapat 6 dimensi kualitas produk antara lain: Mutu Kinerja (*Performance*), Keandalan (*Reliability*), Keistimewaan (*Feature*), Mutu Kesesuaian (*Conformance Quality*), Daya Tahan (*Durability*), Estetika (*Aesthetics*).

Tjiptono dan Diana (2015) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang diberikan oleh perusahaan dengan kinerja (hasil) produk yang diharapkan oleh pelanggan sehingga menimbulkan perasaan bahagia atau kecewa. Seorang pelanggan puas atau tidak, dapat diukur pada kinerjanya. Seorang pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan. Seorang pelanggan akan merasa puas jika kinerjanya sama dengan yang diharapkan. Dan seorang pelanggan akan merasa sangat puas bahkan senang, jika kinerjanya melebihi yang diharapkan.

Menurut Kotler dalam Windasuri dan Hyacintha (2017) kepuasan pelanggan dapat dilihat atau diukur melalui: Sistem Keluhan dan Saran, perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggan melalui kotak saran untuk menerima keluhan dan kritik dari pelanggan, serta pelanggan juga dapat menghubungi *customer hot line* agar perusahaan lebih cepat dan tanggap terhadap kritik dan saran tersebut. Survei Kepuasan Pelanggan, Perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui surat, telepon ataupun wawancara secara individu, serta perusahaan dapat mengirimkan kuesioner ke pihak-pihak tertentu. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*), perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan pembeli bayangan yang berfungsi sebagai pelanggan potensial dari perusahaan pesaing. Lalu pembeli bayangan tersebut memberitahukan hasil temuannya mengenai kelebihan dan kekurangan dari perusahaan pesaing. Analisis Pelanggan yang Beralih, Perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggan dengan menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke perusahaan lain dengan harapan untuk mendapatkan informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi yang didapatkan dari pelanggan yang beralih sangat berguna bagi perusahaan agar dapat mengambil keputusan berikutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **METODE**

Data penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui *google form* kepada pelanggan yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data secara menyeluruh antara lain sebagai berikut: Observasi,



Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press. Survei, penulis melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner dengan 4 alternatif jawaban yaitu: Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP) dan Sangat Tidak Puas (STP) melalui *google form* kepada pelanggan yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press. Dokumentasi, Penulis mengumpulkan data-data pelanggan yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Metode analisis data yang penulis gunakan adalah metode analisis deskriptif. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa metode analisis deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk menentukan data sesuai dengan tujuan penelitian dengan memperhatikan aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik sehingga dapat diketahui esensi dan keterkaitan antara dua variabel tersebut. Data tersebut diolah, dianalisis kemudian data tersebut diproses lebih lanjut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penulis mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh agar dapat memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press sesuai dengan tujuan penelitian penulis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden/Pelanggan Polibatam Press

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk ini dilakukan di Polibatam Press selama kurang lebih 8 bulan, terhitung sejak tanggal 01 Juli 2020 sampai dengan 28 Februari 2021. Penulis melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form* kepada 30 pelanggan Polibatam Press selama 4 minggu, yaitu mulai dari tanggal 14 Desember 2020 sampai dengan 08 Januari 2021. Dari 30 pelanggan tersebut hanya 15 kuesioner yang kembali. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 1:

**Tabel 1.** Jumlah Penyebaran Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah Responden
Kuesioner yang Disebar	30
Kuesioner yang kembali	15
Kuesioner yang Diolah	15

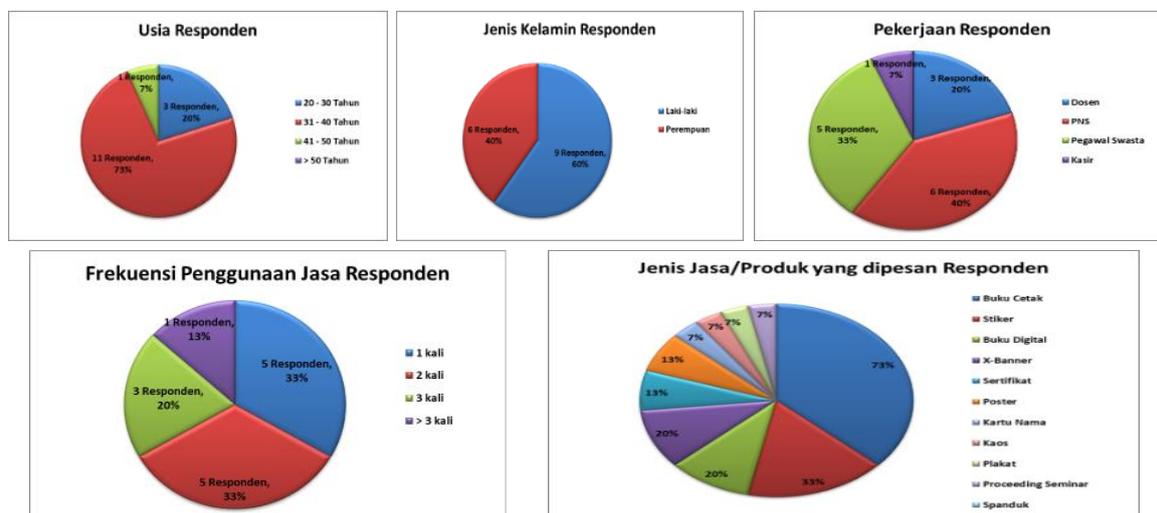
Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

Penulis melakukan analisis deskriptif terhadap responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan responden, produk yang dihasilkan di Polibatam Press dan penggunaan jasa Polibatam Press untuk mendapatkan gambaran umum mengenai responden. Berikut ini penjelasan mengenai karakteristik dari penggalan Polibatam Press:

- Analisis Responden berdasarkan Usia.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diberikan kepada pelanggan Polibatam Press dapat diketahui rata-rata usia responden adalah sebagai berikut: Dari

pengelompokan usia responden seperti grafik 1, dapat terlihat jelas bahwa mayoritas pelanggan yang menggunakan jasa Polibatam Press adalah yang berusia 31 - 40 tahun yaitu dengan persentase sebesar 73%. Sebanyak 20% pelanggan Polibatam Press diusia 20 – 30 Tahun, sedangkan sisanya 7% diusia 41 – 50 Tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau konsumen Polibatam Press dalam masa usia produktif.



**Grafik 1.** Karakteristik/Gambaran Umum Responden  
 Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

- Analisis Responden berdasarkan Jenis Kelamin.  
 Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diberikan kepada pelanggan Polibatam Press maka didapat jumlah responden laki-laki dan perempuan sebagai berikut: Dari pengelompokan jenis kelamin responden seperti grafik 1, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Jumlah persentase responden laki-laki yaitu sebesar 60%, sedangkan jumlah persentase responden perempuan hanya sebesar 40%. Hal ini menunjukkan konsumen Polibatam Press didominasi oleh laki – laki.
- Analisis Responden berdasarkan Pekerjaan  
 Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diberikan kepada pelanggan Polibatam Press dapat diketahui pekerjaan responden sebagai berikut: Dari pengelompokan pekerjaan responden seperti grafik 1, dapat dilihat bahwa pekerjaan pelanggan yang menggunakan jasa Polibatam Press adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebesar 40%, pegawai swasta sebesar 33%, dosen sebesar 20% dan lainnya yaitu kasir sebesar 7%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Polibatam Press didominasi oleh PNS hal ini sejalan dimana Polibatam Press dinaungi instansi Politeknik Negeri Batam dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Republik Indonesia.
- Analisis Responden berdasarkan Produk yang Dihasilkan di Polibatam Press  
 Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diberikan kepada

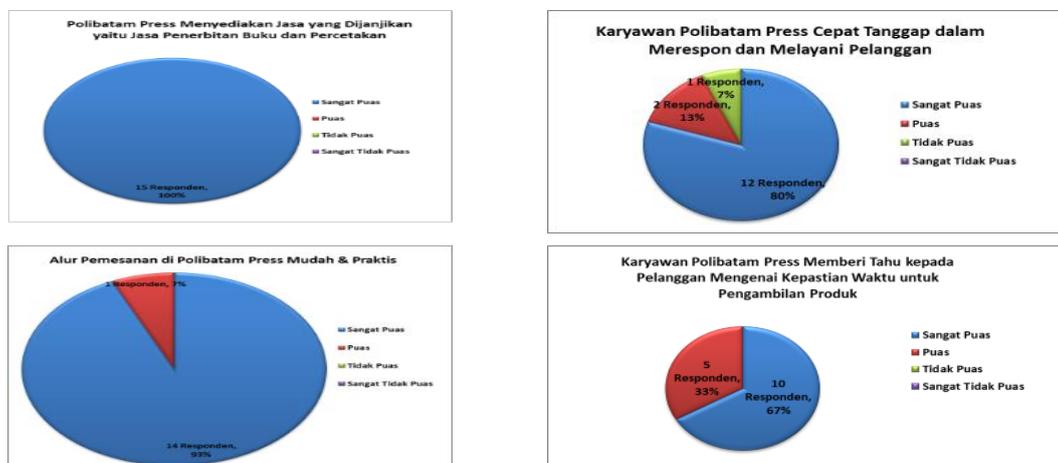
pelanggan Polibatam Press dapat diketahui apa saja produk yang sudah dihasilkan oleh responden yaitu sebagai berikut: Dari pengelompokan produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press seperti grafik 1, terlihat jelas bahwa mayoritas produk yang sudah dihasilkan oleh responden di Polibatam Press adalah buku cetak yaitu sebesar 73%. Adapun untuk stiker sebesar 33%; buku digital (*e-book*) dan *x-banner* sebesar 20%; sertifikat dan poster 13%; kartu nama, kaos, plakat dan *proceeding* seminar sebesar 7%.

- Analisis Responden berdasarkan Penggunaan Jasa Polibatam Press

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diberikan kepada pelanggan Polibatam Press dapat diketahui sudah berapa kali responden menggunakan jasa dari Polibatam Press yaitu sebagai berikut: Dari pengelompokan penggunaan jasa oleh pelanggan Polibatam Press seperti grafik 5, dapat dilihat bahwa responden yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press sebanyak 1 kali dan 2 kali memiliki persentase yang sama yaitu sebesar 33%. Responden yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press sebanyak 3 kali yaitu sebesar 20% dan responden yang sudah menggunakan jasa Polibatam Press sebanyak lebih dari 3 kali yaitu sebesar 13%.

### Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Penulis melakukan analisis deskriptif terhadap hasil tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan yang diajukan. Analisis tersebut terkait kualitas pelayanan di Polibatam Press untuk menarik kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diisi oleh pelanggan Polibatam Press. Hal tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Polibatam Press sebagai berikut: Tanggapan responden mengenai Polibatam Press menyediakan jasa yang dijanjikan yaitu jasa penerbitan buku dan percetakan diuraikan sebagai berikut: Berdasarkan grafik 2 dapat diketahui persentase sebesar 100% menunjukkan bahwa semua responden menyatakan sangat puas mengenai Polibatam Press menyediakan jasa yang dijanjikan yaitu jasa penerbitan buku dan percetakan.

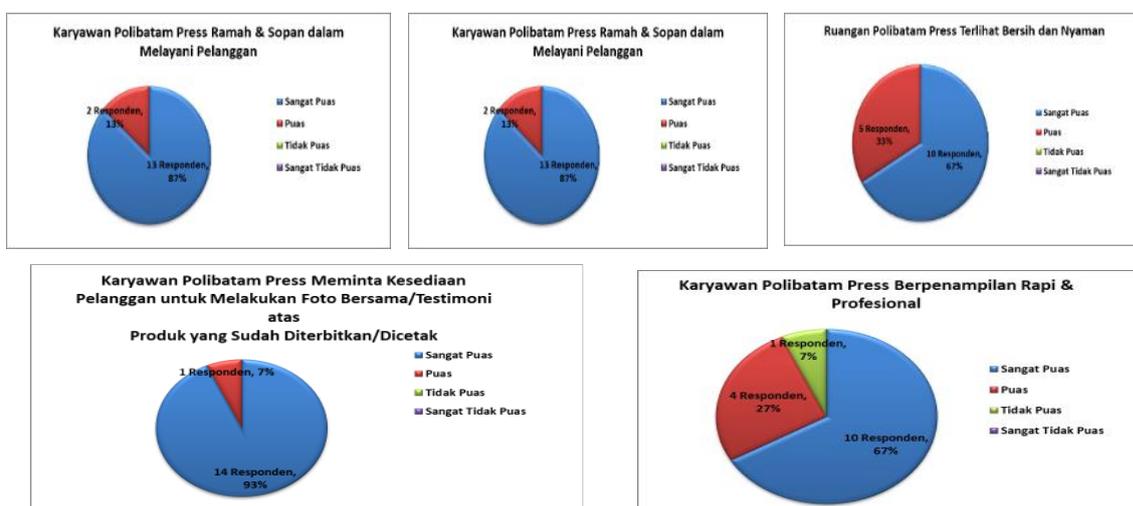


**Grafik 2.** Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Polibatam Press  
 Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

Tanggapan responden mengenai alur pemesanan di Polibatam Press mudah dan praktis

antara lain: Berdasarkan grafik 2 dapat diketahui bahwa alur pemesanan atau SOP di Polibatam Press mudah dan praktis, dengan persentase sebesar 93% responden menyatakan sangat puas dan 7% responden menyatakan puas. Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press cepat tanggap dalam merespon dan melayani pelanggan sebagai berikut: Berdasarkan grafik 2 dapat diketahui sebanyak 80% responden menyatakan sangat puas bahwa karyawan Polibatam Press cepat tanggap dalam merespon dan melayani pelanggan, 13% responden menyatakan puas dan 7% responden menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan karyawan Polibatam Press cepat tanggap dalam merespon pertanyaan dari pelanggan.

Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press memberi tahu kepada pelanggan mengenai kepastian waktu untuk pengambilan produk sebagai berikut: Berdasarkan grafik 2 dapat diketahui bahwa karyawan Polibatam Press memberi tahu kepada pelanggan mengenai kepastian waktu untuk pengambilan produk, dengan persentase sebesar 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% responden menyatakan puas.



**Grafik 3.** Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Polibatam Press  
 Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press ramah dan sopan dalam melayani pelanggan sebagai berikut: Berdasarkan grafik 3 dapat diketahui bahwa karyawan Polibatam Press ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, dengan persentase sebesar 87% responden menyatakan sangat puas dan 13% responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan polibatam Press. Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press memiliki pengetahuan yang baik tentang jasa penerbitan buku dan percetakan yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 3 dapat diketahui sebanyak 53% responden menyatakan sangat puas bahwa karyawan Polibatam Press memiliki pengetahuan yang baik tentang jasa penerbitan buku dan percetakan, 40% responden menyatakan puas dan 7% responden menyatakan tidak puas.

Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press meminta kesediaan



pelanggan untuk melakukan foto bersama atau testimoni atas produk yang sudah diterbitkan atau dicetak yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 3 dapat diketahui bahwa karyawan Polibatam Press meminta kesediaan pelanggan untuk melakukan foto bersama atau testimoni atas produk yang sudah diterbitkan atau dicetak, dengan persentase sebesar 93% responden menyatakan sangat puas dan 7% responden menyatakan puas. Tanggapan responden terhadap karyawan Polibatam Press berpenampilan rapi dan profesional yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 3 dapat diketahui sebanyak 67% responden menyatakan sangat puas bahwa karyawan Polibatam Press berpenampilan rapi dan profesional, 27% responden menyatakan puas dan 7% responden menyatakan tidak puas. Tanggapan responden mengenai ruangan Polibatam Press terlihat bersih dan nyaman adalah sebagai berikut: Berdasarkan grafik 3 dapat diketahui bahwa ruangan Polibatam Press terlihat bersih dan nyaman, dengan persentase sebesar 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% responden menyatakan puas.

**Tabel 2.** Hasil Kuesioner Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1	Polibatam Press menyediakan jasa yang dijanjikan yaitu jasa penerbitan buku dan percetakan	100%	0%	0%	0%
2	Alur pemesanan di Polibatam Press mudah dan praktis	93%	7%	0%	0%
3	Karyawan Polibatam Press cepat tanggap dalam merespon dan melayani pelanggan	80%	13%	7%	0%
4	Karyawan Polibatam Press memberi tahu kepada pelanggan mengenai kepastian waktu untuk pengambilan produk	67%	33%	0%	0%
5	Karyawan Polibatam Press ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	87%	13%	0%	0%
6	Karyawan Polibatam Press memiliki pengetahuan yang baik tentang jasa penerbitan buku dan percetakan	53%	40%	7%	0%
7	Karyawan Polibatam Press meminta kesediaan pelanggan untuk melakukan foto bersama atau testimoni atas produk yang sudah diterbitkan atau dicetak	93%	7%	0%	0%
8	Karyawan Polibatam Press berpenampilan rapi dan profesional	67%	27%	7%	0%
9	Ruangan Polibatam Press terlihat bersih dan nyaman	67%	33%	0%	0%
	<b>Rata-Rata</b>	<b>79%</b>	<b>19%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>

Tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan yang diajukan terkait kualitas pelayanan di Polibatam Press dapat disusun dalam tabel 2. Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui rata-rata dari hasil kuesioner terhadap pernyataan yang diajukan terkait kualitas pelayanan di Polibatam Press yaitu sebanyak 79% responden menyatakan sangat puas untuk aspek keandalan dan jaminan, 19% responden menyatakan puas untuk aspek empati dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tanggap dan bukti fisik. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polibatam Press.

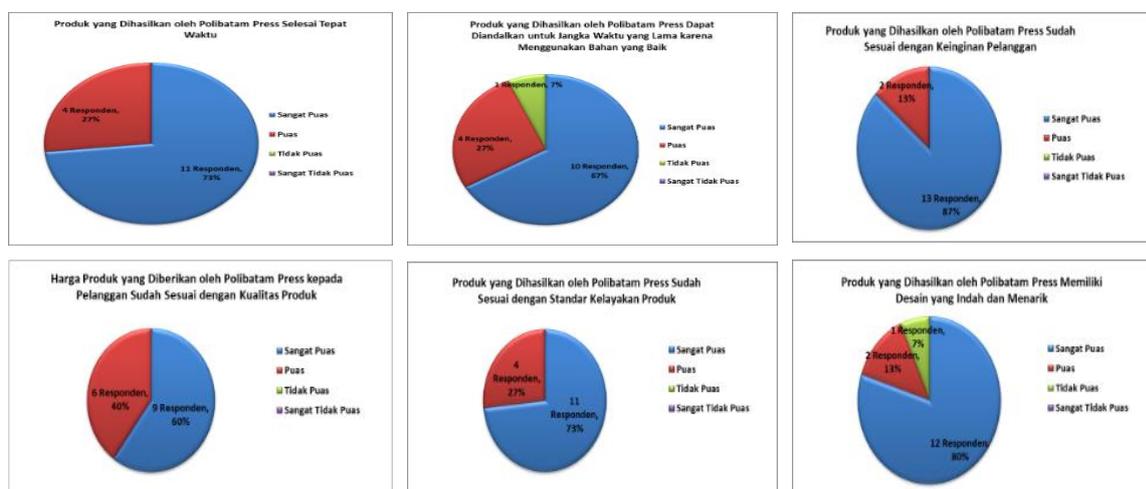
Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pernyataan pernyataan terkait kualitas pelayanan di Polibatam Press, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polibatam Press sudah cukup memuaskan. Polibatam Press sudah memberikan pelayanan prima kepada pelanggan yang dibuktikan dengan terpenuhinya keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan.

Pelayanan yang diberikan oleh Polibatam Press juga sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

### Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk

Penulis melakukan analisis deskriptif terhadap hasil tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan yang diajukan terkait kualitas produk di Polibatam Press untuk menarik kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* yang diisi oleh pelanggan Polibatam Press dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk di Polibatam Press. Tanggapan responden terhadap produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press selesai tepat waktu yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 4 dapat diketahui bahwa produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press selesai tepat waktu, dengan persentase sebesar 73% responden menyatakan sangat puas dan 27% responden menyatakan puas.

Tanggapan responden terhadap produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press dapat diandalkan untuk jangka waktu yang lama karena menggunakan bahan yang baik yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 4 dapat diketahui sebanyak 67% responden menyatakan sangat puas bahwa produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press dapat diandalkan untuk jangka waktu yang lama karena menggunakan bahan yang baik, 27% responden menyatakan puas dan 7% responden menyatakan tidak puas.



Grafik 5: Deskripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Polibatam Press  
 Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

Tanggapan responden terhadap produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan keinginan pelanggan yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 4 dapat diketahui bahwa produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, dengan persentase sebesar 87% responden menyatakan sangat puas dan 13% responden menyatakan puas. Tanggapan responden mengenai harga produk yang diberikan oleh Polibatam Press kepada pelanggan sudah sesuai dengan kualitas produk adalah sebagai berikut: Berdasarkan grafik 4 dapat diketahui bahwa harga produk yang diberikan oleh Polibatam Press kepada pelanggan sudah sesuai dengan kualitas produk, dengan persentase sebesar 60% responden menyatakan sangat puas dan 40% responden menyatakan puas.



Tanggapan responden terhadap produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan standar kelayakan produk yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 4 dapat diketahui bahwa produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan standar kelayakan produk, dengan persentase sebesar 73% responden menyatakan sangat puas dan 27% responden menyatakan puas. Tanggapan responden terhadap produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press memiliki desain yang indah dan menarik yaitu sebagai berikut: Berdasarkan grafik 21 dapat diketahui sebanyak 80% responden menyatakan sangat puas bahwa produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press memiliki desain yang indah dan menarik, 13% responden menyatakan puas dan 7% responden menyatakan tidak puas.

Tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan yang diajukan terkait kualitas produk di Polibatam Press dapat disusun dalam tabel 3. Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui rata-rata dari hasil kuesioner terhadap pernyataan yang diajukan terkait kualitas produk di Polibatam Press yaitu sebanyak 73% responden menyatakan sangat puas untuk aspek mutu kinerja dan mutu kesesuaian, 25% responden menyatakan puas untuk aspek keandalan dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tahan dan estetika. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pernyataan-pernyataan terkait kualitas produk di Polibatam Press dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah cukup memuaskan. Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press juga sudah memenuhi dimensi kualitas produk seperti mutu kinerja, mutu kesesuaian, keandalan, daya tahan dan estetika.

**Tabel 3.** Hasil Kuesioner Pelanggan Atas Kualitas Produk Polibatam Press

No	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1	Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press selesai tepat waktu	73%	27%	0%	0%
2	Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press dapat diandalkan untuk jangka waktu yang lama karena menggunakan bahan yang baik	67%	27%	7%	0%
3	Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan keinginan pelanggan	87%	13%	0%	0%
4	Harga produk yang diberikan oleh Polibatam Press kepada pelanggan sudah sesuai dengan kualitas produk	60%	40%	0%	0%
5	Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press sudah sesuai dengan standar kelayakan produk	73%	27%	0%	0%
6	Produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press memiliki desain yang indah dan menarik	80%	13%	7%	0%
<b>Rata-Rata</b>		73%	25%	2%	0%

Sumber: Data Diolah Sendiri, 2021

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Polibatam Press dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang sudah dihasilkan di Polibatam Press.



Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, survei dan dokumentasi. Penulis mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh agar dapat memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press dengan menggunakan metode analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk di Polibatam Press, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polibatam adalah sebanyak 79% responden menyatakan sangat puas untuk aspek keandalan dan jaminan, 19% responden menyatakan puas untuk aspek empati dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tanggap dan bukti fisik. Kedua, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh Polibatam Press adalah sebanyak 73% responden menyatakan sangat puas untuk aspek mutu kinerja dan mutu kesesuaian, 25% responden menyatakan puas untuk aspek keandalan dan 2% responden menyatakan tidak puas untuk aspek daya tahan dan estetika.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Sumber Daya, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, sesuai dengan Kontrak Pengabdian kepada Masyarakat Pelaksanaan Program Pengabdian Masyarakat Nomor: 017/E4.1/AK.04.AM/2021 yang telah memberi dukungan finansial terhadap Program Pengabdian Masyarakat melalui skema PPUPIK Tahun 2019 – 2021 serta seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Batam.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2013). *Service Marketing (3rd Ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. London: Pearson Education Limited.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2017). *Meningkatkan Kinerja Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Windasuri, H., Hyacintha, S., & Team, B. G. (2016). *Excellence Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



Polibatam Press. (2019). Retrieved April 01, 2021, from Polibatam Press:  
<https://press.polibatam.ac.id/>.

Politeknik Negeri Batam. (2018). Retrieved April 01, 2021, from Politeknik Negeri Batam:  
<https://www.polibatam.ac.id/>.