

Identifikasi Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press

Ridho Purnama Gustifa¹, Samsul Anwar^{1*}, Taufiq Abdul Gani²

¹Program Studi Statistika, FMIPA, Universitas Syiah Kuala,

Jl. Syech Abdurrauf, Kopelma Darussalam, Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

² UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

*) Korespondensi: samsul.anwar@unsyiah.ac.id

Abstract

[Title: Identification of Factors Affecting the Level of Customer Satisfaction of UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press] One important strategy in an effort to retain customers is to conduct research on the customers perceived satisfaction. Customer satisfaction is a response from consumers on the performance they have gotten. Customer satisfaction is not only related to service quality, but also influenced by other factors. Identification of the factors that influence customer satisfaction is a significant thing for a company including UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press. This research was conducted on 30 respondents who had used UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press's services. The results showed that in general the majority of customers were quite satisfied (60%) and satisfied (20%) with the services they have received. Furthermore, this study also showed there was a significant relationship between facilities and infrastructure, service processes, and service policies with the level of satisfaction felt by customers who have used service of UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press.

Keywords: customer satisfaction; service; upt percetakan dan penerbit syiah kuala university press.

Abstrak

Salah satu strategi penting dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan melakukan penelitian terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah mereka dapatkan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan tersebut merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan termasuk UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press. Penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden yang pernah menggunakan jasa layanan UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mayoritas pelanggan merasa cukup puas (60%) dan puas (20%) terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Lebih lanjut, penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan, dan kebijakan pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press.

Kata kunci: kepuasan pelanggan; pelayanan; upt percetakan dan penerbit syiah kuala university press.

1. Pendahuluan

Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan perguruan tinggi negeri tertua di Provinsi Aceh yang berdiri pada tanggal 2 September 1961 melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 11 tahun 1961. Selain memiliki 12 fakultas dengan lebih dari 120 program studi dan jurusan, USK saat ini juga memiliki beberapa Unit Pelayanan Teknis (UPT), salah satunya adalah UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press (Syiah Kuala University Press) yang telah beroperasi sejak 21 Maret 1990.

Percetakan adalah teknologi yang memproduksi salinan dari sebuah gambar atau kata-kata dengan sangat cepat di atas kertas, kain, ataupun permukaan lainnya. Setiap harinya berbagai bahan cetak diproduksi termasuk buku, skripsi, buletin, majalah, surat kabar, poster, undangan dan lain-lain. Percetakan sangat dibutuhkan keberadaannya di lingkungan sebuah universitas atau kampus, terutama untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam hal mencetak bahan-bahan terkait perkuliahan. Pada umumnya, mahasiswa menggunakan layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* untuk mencetak skripsi, sedangkan dosen lebih dominan pada percetakan buku, surat dan bahan cetak lainnya yang terkait dengan bahan ajar di kampus.

Salah satu strategi penting dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah melalui peninjauan terhadap kepuasan jasa maupun produk yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan atas kinerja yang telah mereka dapatkan, apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Kepuasan pelanggan merupakan pengalaman yang didasarkan pada penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai sejauh mana ekspektasinya terhadap produk maupun jasa yang dapat diwujudkan (Akbar, 2019:1). Hasil survei kepuasan pelanggan menjadi salah satu dasar bagi perusahaan dalam menentukan arah kebijakan perusahaan dalam upaya mempertahankan para pelanggannya. Pelanggan yang merasa tidak puas akan pelayanan yang mereka dapatkan cenderung tidak akan kembali lagi. Sehingga dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang konsisten, diharapkan pelanggan akan merasa puas dan tetap setia untuk menggunakan jasa perusahaan (Anwar et al., 2020:248).

Kepuasan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan saja, namun juga terdapat faktor-faktor lainnya yang turut mendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan. Identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan tersebut merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan termasuk UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Melalui proses identifikasi tersebut, UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi para pelanggannya.

Pada dasarnya, UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* memiliki daya saing yang cukup kuat dibandingkan dengan lembaga percetakan lainnya yang berada di Kota Banda Aceh. UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* memiliki peralatan – peralatan percetakan yang sudah memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI), sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang sangat baik. Selain itu, USK sebagai institusi induk juga mengeluarkan kebijakan yang mendorong agar mahasiswa dan civitas kampus dapat menggunakan layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* untuk mencetak skripsi, tugas-tugas kuliah dan bahan-bahan pendukung kegiatan belajar mengajar lainnya. Selain itu, UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* juga memiliki layanan akses *google book* yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan termasuk dosen untuk menjual buku hasil karyanya secara *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University press* terutama yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, proses

pelayanan dan kebijakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University press* dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan serta pembuatan kebijakan pemasaran yang akan berdampak positif bagi UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University press* pada masa yang akan depan.

2. Tinjauan Literatur

2.1. UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University Press*

Syah Kuala University Press didirikan pada tanggal 21 Maret 1990. Pada waktu itu *Syah Kuala University Press* masih berstatus sebagai yayasan milik Universitas Syiah Kuala. Namun, seiring dengan perkembangan dan perubahan sistem birokrasi Universitas Syiah Kuala (USK), *Syah Kuala University Press* kini telah menjadi salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) yang ada di lingkungan Universitas Syiah Kuala. Beberapa peranan yang dijalankan oleh UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University Press* adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu pembinaan dan pembangunan Universitas Syiah Kuala dengan seluruh kegiatan akademik dan administrasinya dalam urusan cetak mencetak dan penerbitan.
- 2) Menyediakan jasa pelayanan percetakan buku, skripsi, spanduk, poster, kalender dan yang lainnya serta penerbitan buku sekaligus mengupload *E-book* di aksaramaya dan *google book*.
- 3) Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik menulis buku dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan.
- 4) Membangun kerjasama dengan institusi nasional untuk kepentingan perkembangan USK dan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University Press* sendiri.

Adapun visi yang dimiliki oleh UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University Press* adalah membantu pembinaan dan pembangunan Universitas Syiah Kuala dengan seluruh kegiatan akademik dan administrasinya dalam urusan cetak mencetak dan penerbitan. Sedangkan misi UPT. Percetakan dan Penerbit *Syah Kuala University Press* terbagi dalam beberapa bidang, diantaranya bidang percetakan, bidang penjilidan, bidang penerbitan, bidang periklanan, advertansi dan reklame, mengadakan kursus singkat, serta penataran-penataran dalam bidang kegrafikaan dan penerbitan.

2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Listriana, 2006:26). Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi antara butir atau item pertanyaan (X) dengan total skor dari seluruh pertanyaan (Y) dengan menggunakan Persamaan 1.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad 1$$

Di mana:

r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y

N : Banyaknya responden

X : Nilai dari item pertanyaan yang dianalisis

Y : Nilai dari total skor untuk seluruh item pertanyaan

Nilai r_{xy} hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara item pertanyaan yang dianalisis dengan total skor seluruh item pertanyaannya. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai r_{xy} hitung lebih kecil daripada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara item pertanyaan tersebut dengan total skornya. Sebuah item pertanyaan dikatakan valid apabila item pertanyaan tersebut memiliki nilai korelasi yang signifikan terhadap skor totalnya.

Selain uji validitas, sebuah kuesioner penelitian juga harus memenuhi uji reliabilitas. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu item pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat reliabilitas dari kuesioner ini adalah teknik belah dua yang menggolongkan pengukuran multi pertanyaan menjadi kelompok-kelompok yang sepadan dan mengkorelasikan respon-respon pertanyaan untuk mengestimasi reliabilitas. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara *empirik* ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r hitung mendekati angka 1. Secara umum, koefisien reliabilitas $\geq 0,700$ sudah dianggap sudah cukup memuaskan.

2.3. Chi-square test

Uji *Chi-square* merupakan salah satu metode statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel kategorikal yang dibandingkan (Johnson & Bhattacharyya, 2001:518). Uji *Chi-square* dalam penelitian ini digunakan untuk melihat hubungan antara faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan dan kebijakan pelayanan dengan kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit Syiah Kuala University Press.

Adapun hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pelanggan

h_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pelanggan.

h_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pelanggan.

- b. Proses Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

h_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Proses Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

h_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Proses Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

- c. Kebijakan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

h_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kebijakan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

h_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kebijakan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis nol penelitian akan ditolak apabila nilai *p-value* pengujian $< \alpha$ (0.05) atau nilai χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel. Nilai χ^2 tabel diperoleh dengan menggunakan dengan derajat bebas $(r - 1)(c - 1)$, dimana r menunjukkan banyaknya baris (*row*) atau banyaknya indikator pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian dan c menunjukkan banyaknya kolom (*column*) atau jawaban dari pertanyaan pada masing-masing variabel. Nilai χ^2 tabel tersebut dapat dilihat pada tabel *Chi-square* dengan α yang digunakan pada penelitian ini sebesar 0,05. Penolakan hipotesis nol mengindikasikan adanya hubungan antara faktor-faktor yang dianalisis dengan kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Uji *Chi-Square* secara matematis diberikan melalui Persamaan 2 (Johnson & Bhattacharyya, 2001:519).

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h} \quad 2$$

Keterangan:

χ^2 = Nilai *Chi-Square*

f_o = Frekuensi observasi/pengamatan

f_h = Frekuensi ekspektasi/harapan

3. Metode Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer* dari survey kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* yang dilaksanakan pada Bulan Juli hingga Agustus 2020 dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa atau dosen yang telah mencetak skripsi atau bukunya di UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta uji *Chi-square*. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari responden penelitian. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang digunakan. Sedangkan uji *Chi-square* digunakan untuk melihat hubungan antara faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan dan kebijakan pelayanan dengan kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software R studio* dan *SPSS* versi 18.

Kuesioner penelitian terdiri dari 15 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* serta tiga faktor yang diduga berhubungan dengan dengan tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Kelima belas item pertanyaan tersebut disajikan pada Tabel 1. Sebagai tambahan, jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan lima opsi jawaban yang telah disediakan. Setiap item pertanyaan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan dengan kriteria skor, simbol dan keterangan yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Item Kuesioner Penelitian

Faktor	Item	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X1)	P1	Alat yang digunakan lengkap dan sesuai dengan standar
	P2	Suasana di tempat tidak gaduh dan nyaman
	P3	Tempat percetakan dan penerbitan bersih dan rapi
	P4	Tersedia website yang dapat digunakan untuk mengorder
Proses Pelayanan (X2)	P5	Jangka waktu penerbitan sesuai dengan yang diharapkan
	P6	Karyawan sigap dalam menanggapi dan melakukan pekerjaannya
	P7	Sistem order dapat dilakukan secara online dan offline
	P8	UPT. Percetakan dan Penerbit <i>Syiah Kuala University Press</i> selalu buka dan tutup tepat waktu
Kebijakan Pelayanan (X3)	P9	Harga yang ditawarkan
	P10	Dalam merespon konsumen karyawan bersikap ramah dan sopan
	P11	Karyawan cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan
	P12	Karyawan menguasai pengetahuan terhadap produk dan teknologi yang mendukung (software dan hardware)
	P13	Karyawan mampu memberikan saran dan solusi: misal, memberikan saran spesifikasi order
P14	Prosedur pelayanan yang ditawarkan mudah	
Kepuasan Pelanggan (Y)	P15	Pelanggan merasa puas setelah melakukan orderan ke UPT Percetakan <i>Syiah Kuala University Press</i>

Tabel 2. Skor Skala *likert*

Skor	Simbol	Keterangan
1	STP	Sangat tidak puas
2	TP	Tidak puas
3	C	Cukup
4	P	Puas
5	SP	Sangat puas

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan pada seluruh item pertanyaan pada ketiga faktor yang dianalisis. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($\alpha, n - 2$). Pada uji validitas ini diketahui n adalah sejumlah 30 dan α ditetapkan sebesar 0,05, sehingga nilai r tabel (0,05, 28) adalah sebesar 0,3061. Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan untuk ketiga faktor yang dianalisis ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X_1)	P1	0,65	0,3061	Valid
	P2	0,80	0,3061	Valid
	P3	0,66	0,3061	Valid
	P4	0,75	0,3061	Valid
Proses pelayanan (X_2)	P5	0,88	0,3061	Valid
	P6	0,89	0,3061	Valid
	P7	0,74	0,3061	Valid
	P8	0,86	0,3061	Valid
Kebijakan pelayanan (X_3)	P9	0,37	0,3061	Valid
	P10	0,49	0,3061	Valid
	P11	0,87	0,3061	Valid
	P12	0,91	0,3061	Valid
	P13	0,91	0,3061	Valid
	P14	0,86	0,3061	Valid

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan terkait faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan dan kebijakan pelayanan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,3061).

4.2 Uji Reabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing faktor yang seluruh item pertanyaannya sudah valid. Suatu faktor akan dianggap sangat baik atau sangat reliabel apabila memiliki nilai *raw alpha* yang berada pada interval 0,80 s/d 1,00. Tabel 4 menyajikan hasil pengujian reliabilitas ketiga faktor yang dianalisis.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Faktor	<i>Raw alpha</i>	Jumlah item pertanyaan	Keterangan
Sarana dan prasarana	0,80	4	Sangat reliabel
Proses pelayanan	0,91	4	Sangat reliabel
Kebijakan pelayanan	0,87	6	Sangat reliabel

Tabel 4 menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut telah memenuhi uji reliabilitas dengan kategori sangat baik atau sangat reliabel karena ketiganya memiliki nilai *raw alpha* yang berada dalam interval 0,80 s/d 1,00.

4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian

4.3.1 Karakteristik responden penelitian

Karakteristik dasar pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* yang menjadi responden dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

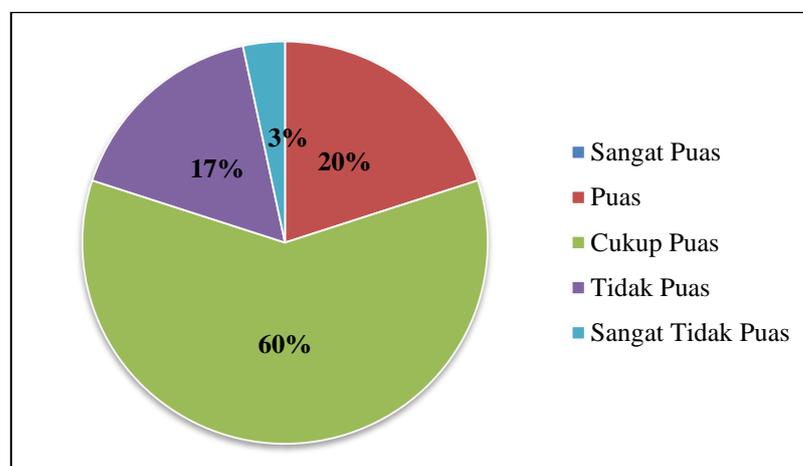
Tabel 5. Karakteristik Pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Variabel	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Daerah asal	Banda Aceh	9	30,0%
	Aceh Besar	3	10,0%
	Gayo Lues	1	3,3%
	Aceh Selatan	1	3,3%
	Aceh Barat	1	3,3%
	Aceh tenggara	4	13,3%
	Bener Meriah	1	3,3%
	Aceh Jaya	1	3,3%
	Aceh Utara	1	3,3%
	Pidie	1	3,3%
	Jawa Tengah	1	3,3%
	Tidak Mengisi	6	20,0%
Jenis Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	17	56,6%
	Wiraswasta	4	13,3%
	Pegawai swasta	3	10,0%
	Pegawai Negeri (ASN)	6	20,0%
Pendapatan	≤ Rp. 1.200.000	17	56,6%
	Rp. 1.200.000 – Rp. 2.400.000	2	6,6%
	Rp. 2.400.000 – Rp. 3.600.000	1	3,3%
	Rp. 3.600.000 – Rp. 4.800.000	0	0,0%
	Rp. 4.800.000 – Rp. 6.000.000	2	6,6%
Jenis Orderan	Tidak mengisi	8	26,6%
	Buku	3	10,0%
Cara Mengorder	Skripsi	27	90,0%
	<i>Email</i>	9	30,0%
	Datang langsung	7	23,3%
	<i>Email dan datang langsung</i>	14	46,6%

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* yang menjadi responden dalam penelitian ini berasal dari wilayah dalam Provinsi Aceh. Sebanyak 30% responden yang menggunakan jasa UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* berasal dari Kota Banda Aceh. Dari 30 orang pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebanyak 56,6% diantaranya adalah mahasiswa, 13,3% wiraswasta, 10% pegawai swasta, dan 20% lainnya merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan pendapatan perbulannya, diketahui bahwa sebanyak 56,6% responden mempunyai pendapatan Rp ≤ Rp 1.200.000/bulan. Sedangkan pelanggan yang memiliki pendapatan bulanan tertinggi (Rp. 4.800.000 - 6.000.000) hanya sebanyak 6,6%. Sekitar 90% responden menggunakan layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* untuk mencetak skripsi. Jika dilihat dari cara melakukan order, maka diketahui bahwa sebanyak 23,3% pelanggan datang langsung ke UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* untuk melakukan orderan, 30% pelanggan mengirim melalui *e-mail* dan 46,6% pelanggan lainnya mengirim *e-mail* dan datang langsung.

4.3.2 Tingkat Kepuasan Responden UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* secara umum ditampilkan dalam bentuk diagram lingkaran pada Gambar 1.



Gambar 1. Pie chart tingkat kepuasan pelanggan terhadap UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Gambar 1 menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah mereka selesai melakukan orderan dan mendapatkan pelayanan dari pihak UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Sekitar 60% pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Syiah Kuala University Press* dan terdapat 20% lainnya merasa puas. Sedangkan pelanggan yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pelayanan dari pihak *Syiah Kuala University Press* baik itu dari sarana dan prasarana, proses pelayan dan kebijakan pelayanan masing-masing adalah sebesar 17% dan 3%. Lebih rinci, Tabel 6 menyajikan tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing item dari ketiga faktor yang dianalisis pada penelitian ini.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan pelanggan terhadap masing-masing item dari ketiga faktor yang dianalisis

Faktor	Item	Kepuasan Pelanggan				
		Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
Sarana dan Prasarana (X_1)	P1	1 (3,3)	0 (0,0)	6 (20,0)	15 (50,0)	8 (26,6)
	P2	0 (0,0)	0 (0,0)	6 (20,0)	11 (36,6)	13 (43,3)
	P3	0 (0,0)	1 (20,0)	7 (36,6)	13 (43,3)	9 (30,0)
	P4	0 (0,0)	1 (3,3)	6 (20,0)	12 (40,0)	11 (36,6)
Proses Pelayanan (X_2)	P5	2 (6,6)	3 (10,0)	9 (30,0)	7 (23,3)	9 (30,0)
	P6	1 (3,3)	1 (3,3)	9 (30,0)	8 (26,6)	11 (36,6)
	P7	1 (3,3)	0 (0,0)	5 (16,6)	11 (36,6)	13 (43,3)
	P8	0 (0,0)	3 (10,0)	3 (10,0)	10 (33,3)	14 (46,6)
Kebijakan Pelayanan (X_3)	P9	1 (3,3)	7 (23,3)	12 (40,0)	8 (26,6)	2 (6,6)
	P10	0 (0,0)	1 (3,3)	5 (16,6)	5 (16,6)	19 (63,3)
	P11	2 (6,6)	1 (3,3)	3 (10,0)	14 (46,6)	10 (33,3)
	P12	1 (3,3)	2 (6,6)	7 (23,3)	10 (33,3)	10 (33,3)
	P13	1 (3,3)	2 (6,6)	5 (16,6)	12 (40,0)	10 (33,3)
	P14	1 (3,3)	1 (3,3)	11 (36,6)	10 (33,3)	7 (23,3)

Tabel 6 menunjukkan gambaran dari jawaban responden terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Jika ditinjau dari faktor sarana dan prasarana yang disediakan, pelanggan merasa sangat puas terhadap suasana yang nyaman dan tenang saat berkunjung ke UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Pelanggan juga merasa puas terhadap alat yang digunakan serta terhadap aspek kebersihan dan kerapian di UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Selain itu, pelanggan juga merasa puas dengan disediakannya *website* yang memudahkan pelanggan untuk mengorder via *email* tanpa perlu mengunjungi secara langsung lokasi UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*.

Selanjutnya jika ditinjau dari faktor proses pelayanan, pelanggan merasa sangat puas terhadap jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diharapkan, adanya karyawan yang sigap dalam bekerja serta tersedianya sistem order secara *online* dan *offline* yang memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Pelanggan juga merasa sangat puas akan ketepatan waktu saat buka dan tutup pelayanan di UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Sedangkan jika dilihat dari faktor kebijakan pelayanan, pelanggan merasa cukup puas terhadap harga yang ditawarkan oleh *Syiah Kuala University Press*. Namun pelanggan merasa sangat puas terhadap karyawan yang bersikap ramah, sopan, cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan. Pelanggan juga merasa puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan saran dan solusi terhadap permasalahan pelanggan terkait proses order atau percetakan buku atau skripsi mereka.

4.4. Hubungan antara Faktor Sarana dan Prasarana, Proses Pelayanan dan Kebijakan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Analisis *Chi-Square* dapat digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara faktor Sarana dan Prasarana, Proses Pelayanan dan Kebijakan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Pada penelitian ini, faktor sarana dan prasarana serta proses pelayanan masing-masing diukur dengan menggunakan 4 item, sedangkan faktor kebijakan pelayanan diukur dengan 6 item. Analisis hubungan antara ketiga faktor tersebut dengan kepuasan pelanggan dapat dilakukan apabila semua item pada masing-masing faktor tersebut telah dilebur menjadi satu nilai yang mewakili faktor yang dianalisis. Sehingga langkah awal yang perlu dilakukan adalah menjumlahkan skor dari setiap item pada masing-masing faktor tersebut. Hal ini dilakukan untuk ke-30 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Langkah selanjutnya, total skor masing-masing responden untuk setiap faktor tersebut selanjutnya dikategorikan kembali ke dalam skala *likert* dengan menggunakan kriteria interval skor pada Tabel 7.

Tabel 7. Interval skor konversi untuk ketiga faktor pelayanan ke dalam skala *likert*

Variabel	Interval Skor	Simbol	Nilai Skala <i>likert</i>	Keterangan
Sarana dan Prasarana (X ₁)	4 – 6	STP	1	Sangat tidak puas
	7 – 9	TP	2	Tidak puas
	10 – 13	CP	3	Cukup puas
	14 – 17	P	4	Puas
	18 – 20	SP	5	Sangat puas
Proses Pelayanan (X ₂)	4 – 6	STP	1	Sangat tidak puas
	7 – 9	TP	2	Tidak puas
	10 – 13	CP	3	Cukup puas
	14 – 17	P	4	Puas
	18 – 20	SP	5	Sangat puas
Kebijakan Pelayanan (X ₃)	6 – 10	STP	1	Sangat tidak puas
	11 – 15	TP	2	Tidak puas
	16 – 20	CP	3	Cukup puas
	21 – 25	P	4	Puas
	26 – 30	SP	5	Sangat puas

Hasil konversi total skor masing-masing faktor tersebut dengan menggunakan kriteria interval skor pada Tabel 7 selanjutnya dapat dianalisis dengan menggunakan uji *Chi-square* untuk melihat hubungan ketiga faktor tersebut dengan kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh responden setelah selesai mengorder dan mendapatkan pelayanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*. Tabel 8 menyajikan distribusi tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing faktor layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Faktor	Kategori	Nilai Skala Likert	Jumlah (%)
Sarana dan Prasarana (X ₁)	Sangat Tidak Puas	1	0 (0,0)
	Tidak Puas	2	0 (0,0)
	Cukup Puas	3	5 (17,0)
	Puas	4	14 (47,0)
	Sangat Puas	5	11 (37,0)
Proses Pelayanan (X ₂)	Sangat Tidak Puas	1	1 (3,3)
	Tidak Puas	2	1 (3,3)
	Cukup Puas	3	4 (13,3)
	Puas	4	14 (46,7)
	Sangat Puas	5	10 (33,3)
Kebijakan Pelayanan (X ₃)	Sangat Tidak Puas	1	1 (3,3)
	Tidak Puas	2	1 (3,3)
	Cukup Puas	3	5 (16,7)
	Puas	4	12 (40,0)
	Sangat Puas	5	11 (36,7)

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa lebih dari 40% pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* yang dilihat dari faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan dan kebijakan pelayanan. Selain itu, lebih dari 33% responden juga merasa sangat puas terhadap ketiga faktor layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* tersebut.

Untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara ketiga faktor tersebut dengan kepuasan pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*, uji *Chi-square* antara masing-masing faktor tersebut dengan kepuasan pelanggan perlu dilakukan. Hasil analisis pengujian *Chi-square* mengenai hubungan antara ketiga variabel layanan yang diberikan UPT *Syiah Kuala University Press* dengan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Uji *Chi-square* Ketiga Faktor Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan UPT Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*

Variabel	Pearson Chi-Square (χ^2)	df	χ^2 tabel	p-value	Keputusan
Sarana dan Prasarana - Kepuasan Pelanggan	20,428	6	12,592	0,002	Tolak Ho
Proses Pelayanan - Kepuasan Pelanggan	37,864	12	21,026	<0,001	Tolak Ho
Kebijakan Pelayanan - Kepuasan Pelanggan	42,598	12	21,026	<0,001	Tolak Ho

Hasil analisis *Chi-square* pada Tabel 9 menunjukkan bahwa ketiga faktor pelayanan yaitu sarana dan prasarana, proses pelayanan, dan kebijakan pelayanan memiliki nilai *Chi-square* hitung yang lebih besar χ^2 tabel dengan *p-value* yang lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sarana dan prasarana, proses pelayanan, dan kebijakan pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*.

Terdapat beberapa penelitian yang sejalan dengan hasil temuan dalam penelitian ini. Dalam sebuah penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bakmi Aisy di Depok, diperoleh bahwa kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan Bakmi Aisy di Depok diantaranya berkaitan dengan pelayanan serta lokasinya yang strategis (Dwiwinarsih, 2009:35). Dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam juga ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Sucofindo Batam (Lubis & Andayani, 2017:232). Penelitian lain mengenai kualitas pelayanan, dan sarana prasarana industri perhotelan di Banda Aceh juga menunjukkan hasil yang seragam, dimana tingkat kepuasan pelanggan berkaitan secara signifikan dengan kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang disediakan oleh pengelola hotel (Akbar, 2019:6). Selanjutnya, sebuah penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di Kota Denpasar menyimpulkan bahwa pengelolaan kinerja karyawan yang baik yang melingkupi kebijakan pelayanan terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan di rumah sakit tersebut (Indrawati, 2013:141). Sebuah penelitian lain yang dilakukan terhadap 114 orang konsumen produk elektronik yang membeli di masing-masing pengecer di Kota Surabaya juga menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Djati & Darmawan, 2005:57). Terakhir, berdasarkan sebuah penelitian mengenai analisis pengaruh kebijakan harga, pelayanan, dan fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Semen Tonasa di Kabupaten Pangkep, dapat disimpulkan bahwa kebijakan

harga, pelayanan, dan fasilitas pendukung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. Semen Tonasa (Dharma, 2013:53).

Berdasarkan hasil penelitian ini yang didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan, dan kebijakan pelayanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*.

5. Simpulan

Secara umum mayoritas pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press* merasa cukup puas (60%) dan puas (20%) terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Lebih rinci, masing-masing terdapat sebanyak 47%, 46,7% dan 40% pelanggan yang merasa puas terhadap layanan berdasarkan faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan dan kebijakan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara faktor sarana dan prasarana, proses pelayanan, dan kebijakan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan UPT. Percetakan dan Penerbit *Syiah Kuala University Press*.

Daftar Pustaka

- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan di Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 1–7.
- Anwar, S., Wahyudi, T., Andriani, M., Maulina, D., Fitri, J., Nora, R., & Zulfadli, Z. (2020). Service Waiting Time Behavior of Express Maintenance (EM) Program of PT. Dunia Barusa Banda Aceh. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi (JMSK)*, 16(3), 247–262.
- Dharma, R. (2013). *Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), 48–59.
- Dwiwinarsih, R. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. Skripsi*. Universitas Gunadarma.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135–142.
- Johnson, R. A., & Bhattacharyya, G. K. (2001). *Statistics : Principles and Methods*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Listriana, L. R. (2006). *Analisis hubungan antara karakteristik konsumen dengan sikap konsumen produk fashion di Matahari Departement Store*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

