

**ANALISIS DAMPAK HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN PERCETAKAN KAWI CTP DIGITAL
PRINTING**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:
Agusrina Dwi Pratiwi
A.2021.1.35492

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUCECWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2025**

LEMBAR JUDUL

**ANALISIS DAMPAK HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN PERCETAKAN KAWI CTP DIGITAL
PRINTING**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:
Agusrina Dwi Pratiwi
A.2021.1.35492

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUCECWARA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN PERCETAKAN KAWI CTP DIGITAL PRINTING

Oleh :

AGUSRINA DWI PRATIWI

A.2021.1.35492

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

06 Agustus 2025 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. DJOKO SUGIONO, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkeçwara

Drs BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dibatalkan serta di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2002, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 17 juli 2025

Mahasiswa



Agusrina Dwi Pratiwi

NPK: A.2021.1.35492

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. DJOKO SUGIONO, M.M
NIK : 202710154

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : AGUSRINA DWI PRATIWI
NPK : A.2021.1.35492
Program Studi : Akuntansi
Alamat :

No HP :
E-mail :

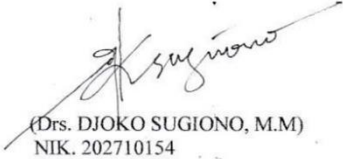
menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçęwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Percetakan Kawi CTP Digital Printing

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN PERCETAKAN KAWI CTP DIGITAL PRINTING

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

11 Februari 2025
Dosen pembimbing skripsi,


(Drs. DJOKO SUGIONO, M.M)
NIK. 202710154

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., PhD selaku Ketua STIE Malangkecewara Malang.
2. Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak., M.Si., CA., CMA selaku ketua jurusan Akuntansi selalu memberikan kemudahan dalam memperlengkapi berkas-berkas dari penyusunan seminar proposal hingga penyusunan berkas sidang.
3. Drs. Djoko Sugiono, M.M selaku dosen pembimbing skripsi ini yang selalu membimbing dengan baik, memberikan masukan dan pemecahan masalah yang tepat dan tepat pada waktu dan membimbing sepenuh hati. Hingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
4. Ibu Sari selaku manajer Percetakan Kawi CTP Digital Printing yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan fasilitas selama pelaksanaan penelitian ini. Serta pelanggan Percetakan Kawi CTP Digital Printing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.
5. Staf yang telah memberikan masukan dan dukungan serta membantu segala hal yang berbentuk administrasi saya selama pengerjaan skripsi ini.
6. Untuk ibu Dra. Laitalus Saadah, M.Si., Akt serta ibu Dr. Wiyarni, Ak., MSPA., CA., CSRA terima kasih atas arahan dan motivasi yang telah diberikan selama saya menyusun skripsi, tanpa bantuan dari ibu dalam memberikan rekomendasi jurnal jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian maka saya pasti akan sedikit kesulitan dalam menyusun skripsi saya.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Slamet dan Ibunda tercinta Lilik telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan uang untuk membiayai saya dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga Perguruan Tinggi, selalu mendukung, selalu mendoakan serta memberikan kasih sayang yang luar biasa sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk keluarga besar UKM Jurnalistik terimakasih telah menjadi rumah kedua dan sumber semangat selama perjalanan ini. Melalui UKM Jurnalistik, saya tidak hanya mendapatkan pengetahuan dan pengalaman berharga, tetapi juga dukungan kebersamaan dan inspirasi untuk terus berkembang.
9. Untuk idir saya sendiri yang telah bertahan sampai sejauh ini, berusaha dan terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan. Terimakasih

telah memilih untuk tidak menyerah, belajar dari setiap kegagalan dan tetap berpegang teguh pada tujuan hingga akhirnya dapat menyelesaikan perjalanan ini.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan dengan segala kebaikan dunia dan akhirat atas keikhlasan dan kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan didalam penelitian skripsi ini. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk meyempurnakan dimasa yang akan datang.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.

Malang 15 Agustus 2025

Penulis

Agusrina Dwi Pratiwi

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan hormat, penulis panjatkan puji kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Analisis Dampak Kebijakan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kebijakan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam bidang akuntansi dan manajemen, serta dapat menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkannya, serta dapat menjadi referensi dalam bidang akuntansi dan manajemen, khususnya terkait kebijakan harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Malang 15 Agustus 2025

Penulis

Agusrina Dwi Pratiwi

ABSTRACT

The aim of this research was to examine how pricing strategies and service quality influence customer satisfaction at Kawi CTP Digital Printing Company. This study employed a quantitative methodology. The sample for this research consisted of all clients who had utilized the services provided by Kawi CTP Digital Printing. From that population, the researcher obtained 41 respondents out of 40 requested, as respondents in this study. The sampling technique used purposive sampling (non-random) with the following criteria: customers who had used Kawi CTP Digital Printing services at least 2 times and were at least 15 years old. The data source utilized in this study was primary data collected from questionnaires completed by the respondents. The methods used for data analysis includes various tests for research instruments, such as validity and reliability assessments. Additionally, classical assumption tests were conducted, which encompassed evaluations for normality, multicollinearity and heteroscedasticity. Finally, hypothesis testing was performed using multiple linear regression, along with Tt-tests and F-tests. The results of this study indicate that pricing policies and service quality have a significant effect on customer satisfaction at Kawi CTP Digital Printing Company.

Keywords: *Pricing Policy, Service Quality and Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana strategi penetapan harga dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Perusahaan Kawi CTP Digital Printing. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari semua klien yang telah menggunakan layanan yang tersedia oleh Percetakan Kawi CTP Digital Printing. Kemudian dari populasi tersebut, peneliti mendapatkan 41 responden dari 40 responden yang diminta, sebagai responden dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling (non random) dengan kriteria: pelanggan yang telah menggunakan jasa Percetakan Kawi CTP Digital Printing minimal 2 kali dan minimal usia 15 tahun. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden. Metode yang digunakan untuk analisis data mencakup berbagai pengujian untuk instrumen penelitian, seperti penilaian validitas dan reliabilitas. Selain itu, dilakukan juga pengujian asumsi klasik, yang mencakup evaluasi untuk normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Akhirnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda bersama dengan uji T dan uji F. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Percetakan Kawi CTP Digital Printing.

Kata kunci: Kebijakan Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
SURAT KETERANGAN RISET	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Harga.....	5
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran	30
3.4 Metode Analisis	32
3.5 Uji Instrumen Penelitian	33

3.6 Metode analisis	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.2 Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	38
4.2 Analisis Deskriptif	40
4.3 Uji Instrumen Penelitian	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.4 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.1 Uji Normalitas	43
4.4.2 Uji Multikolinearitas	44
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	44
4.5 Uji Hipotesis	45
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.5.2 Uji T	46
4.5.3 Uji F	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.6.1 Pengaruh Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Kontribusi Penelitian	52
5.3 Keterbatasan Penelitian	52
5.4 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Responden.....	33
Tabel 4. 1 Tabel Rentang Umur	39
Tabel 4. 2 Tabel Jasa yang Pernah Digunakan	39
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kebijakan Harga (X1).....	40
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2).....	40
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pengembangan Hipotesis.....	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	58
Lampiran 2 Tabel Tabulasi Responden.....	61
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	64
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Lampiran 6 Hasil Uji t.....	66
Lampiran 7 Hasil Uji F	67