



## **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi**

Ahyani<sup>1</sup>, Aden Prawiro Sudarso<sup>2</sup>, Angga Juanda<sup>3</sup>, Guruh Dwi Pratama<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pamulang, Banten  
dosen02444@unpam.ac.id

### **Kata kunci:**

### **Abstrak**

Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi. Metodologi penelitian yang digunakan menggunakan metode Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada Andaf Corp Digital Printing pada tahun 2021 sebanyak 1.990 orang dengan menggunakan Rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 95 orang responden. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t parsial dan uji F simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = -8,444 + 0,680X_1$ . Nilai korelasi sebesar 0,813 (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar 66%. Nilai thitung 13,446 > ttabel 1,985 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = -0,585 + 0,985X_2$ . Nilai korelasi sebesar 0,866 (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar 75%. Nilai thitung 16,711 > ttabel 1,985 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi, hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier berganda  $Y = -7,848 + 0,289X_1 + 0,677X_2$ . Nilai korelasi sebesar 0,892 (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar 79,6%. Nilai Fhitung 179,280 > Ftabel 3,94 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

### **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi di era digital merupakan salah satu hal penting yang dapat mewarnai perkembangan lingkungan bisnis. Termasuk globalisasi digital pada sektor perekonomian yang saat ini membawa banyak dampak pada liberalisasi perdagangan secara global, tidak menutup kemungkinan, hampir setiap negara membuka pasar seluas-luasnya untuk mengejar suatu ketertinggalan baik di bidang perdagangan, perekonomian, dan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi telah memudahkan kegiatan operasional perusahaan untuk memperluas ruang lingkup perdagangan tanpa adanya batasan-batasan yang dapat menghambat ekspansi kemajuan perusahaan. Bisnis percetakan adalah suatu jenis usaha yang mulai diperhitungkan keberadaannya, terutama dalam beberapa tahun ini bisnis percetakan semakin berkembang pesat.

Diketahui bahwa kini percetakan besar di Indonesia sudah mulai mengadopsi teknologi computer to press berupa direct imaging (memakai master) dan computer to print (tanpa master) yang banyak menggunakan teknologi mesin digital printing. Bahkan percetakan-percetakan kini sudah melengkapi peralatannya tidak hanya untuk urusan pre-press, tapi juga post press (proses finishing seperti cutting, binding, folding, stiching, embossing, dan lain-lain), sehingga percetakan menjadi bisnis one-stop service yang makin berkembang. Andaf digital printing adalah percetakan digital printing yang berlokasi di kota Bekasi dan berpengalaman di dunia digital printing lebih dari 10 tahun. Andaf Digital Printing menyediakan berbagai layanan mulai dari percetakan Digital Printing kaos, custom emoney, brosur, flyer, roll banner, photo, Sticker, id card, dan masih banyak lagi. Pemahaman terhadap perilaku dan sikap konsumen sangat mempengaruhi tingkat pembuatan barang-barang cetakan di perusahaan ini. Kepuasan konsumen merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya bagi kemajuan perusahaan, secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekpektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekpektasi, konsumen akan tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan ekpektasi, maka konsumen akan puas.

**Tabel 1**  
**Data Penjualan Pada Andaf Digital Printing Periode 2019 - 2021**

Bulan	Tahun (Rp)		
	2019	2020	2021
Januari	98.264.000	86.153.250	80.042.100
Februari	75.234.000	64.123.870	61.245.750
Maret	80.768.000	76.657.200	70.546.000
April	73.210.000	65.198.700	54.785.300
Mei	66.430.000	52.872.000	48.761.000
Juni	144.389.000	76.995.000	65.878.100
Juli	86.800.000	72.132.000	62.002.500
Agustus	91.280.000	88.375.000	76.165.000
September	77.342.000	68.131.500	57.652.700
Oktober	125.900.000	96.876.500	113.250.000
November	147.630.000	98.764.200	121.765.700
Desember	229.000.000	74.308.750	99.707.800
<b>Total</b>	<b>1.296.247.000</b>	<b>920.587.970</b>	<b>911.801.950</b>

Sumber : Andaf Corp Digital Printing (2022)

Selain itu faktor yang membuat penurunan penjualan juga diakibatkan adanya semakin banyaknya permintaan akan pembuatan barang-barang pecetakan, hal ini didukung oleh bisnis digital printing, menyebabkan semakin banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru yang membuat persaingan semakin ketat. Hal ini membuat perusahaan terus berusaha meningkatkan mutu dan servis kepada konsumen.

**Tabel .2**  
**Data Jumlah Konsumen yang Melakukan Transaksi Pembelian**  
**Pada Andaf Digital Printing 2019 – 2021**

Bulan	Tahun (Konsumen)		
	2019	2020	2021
Januari	256	235	214
Februari	187	165	144
Maret	191	172	134
April	175	153	114

Mei	143	121	110
Juni	376	116	36
Juli	198	99	32
Agustus	244	221	136
September	187	36	54
Oktober	329	272	292
November	388	287	373
Desember	455	95	241
<b>Total</b>	<b>3.129</b>	<b>2.022</b>	<b>1.990</b>

Sumber : Andaf Corp Digital Printing (2022)

Penurunan ini diduga karena tingkat kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing yang rendah. Rendahnya kepuasan konsumen menyebabkan kerugian yang akhirnya kehilangan konsumennya, menjaga kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus dipertahankan agar tetap setia dalam menggunakan produk baik barang ataupun jasa dari perusahaan tersebut.

Kualitas produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Menurut Kotler dan Amstrong (2017:283) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Biaya dan kemudahan, konsumen akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

**Tabel 3**  
**Data Keluhan Kualitas Produk Pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi Tahun 2019 - 2021**

Indikator	Keluhan	Tahun (Orang)		
		2019	2020	2021
Kinerja	Hasil <i>cutting</i> yang tidak rapih	45	56	48
	Hasil cetak photo yang tidak bagus	32	34	42
	Id card mudah patah dan rusak	28	32	39
Fitur	Fitur pada mug gelas kurang menarik	26	28	35
	Fitur warna pada produk Kalender kurang menarik	17	19	22
	Kurangnya fitur tambahan pada produk yang dipesan	12	18	21
Keandalan	Stempel salah logo perusahaan	19	23	19
	Kualitas produk Brosur sangat tipis	27	32	37
	Poster terdapat bercak-bercak tinta.	32	37	45
Daya Tahan	X-Banner mudah sobek	35	26	32
	X-Banner warnanya mudah pudar	23	27	36
	Sablon kaos mudah luntur	26	39	48
<b>Jumlah</b>		<b>322</b>	<b>371</b>	<b>424</b>

Sumber : Andaf Corp Digital Printing (2022)

Dengan demikian Andaf Corp Digital Printing tentunya harus dapat meningkatkan kualitas produk dan kepuasan para konsumennya dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan mereka dan meminimalkan ataupun menghilangkan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi

para konsumen.

**Tabel 4**  
**Data Keluhan Kualitas Pelayanan Pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi 2019 – 2021**

Indikator	Keluhan	Tahun (Orang)		
		2019	2020	2021
Bukti Fisiik	Kurang luasnya lahan parkir	18	22	26
	Mesin cetak sering rusak yang mengakibatkan konsumen menunggu lama.	16	18	23
	Kurangnya karyawan, sehingga pada saat konsumen membutuhkan informasi harus mencari petugas terlebih dahulu.	22	26	28
Kehandalan	Informasi dari karyawan tentang produk sulit dimengerti	32	34	38
	Pelayanan yang diberikan karyawan tidak sesuai dengan 3S (Senyum, sapa dan salam)	11	14	19
	Kasir kurang dalam memberikan uang kembalian konsumen	9	12	17
Daya Tanggap	Karyawan kurang tanggap dan cekatan dalam menanggapi keluhan	19	21	28
	Terdapat antrian panjang pada saat transaksi	23	18	25
	Kecepatan dalam melayani konsumen cukup lama	26	16	21
Keamanan	Harga di kasir belum ter-update dengan baik sehingga terjadi perbedaan harga dengan yang diinfokan pada <i>display</i> harga	17	21	27
	Pesanan tidak sesuai dengan yang di janjikan	15	18	22
	Harga lebih mahal dibanding kompetitor	18	21	35
Kepedulian	Jika adanya keluhan dari konsumen tidak segera merespon	28	32	41
	Minimnya bantuan dari karyawan saat kesulitan membawa barang belanjaan	22	26	37
	Karyawan kurang perhatian dalam melayani konsumen	13	17	23
<b>Jumlah</b>		<b>289</b>	<b>316</b>	<b>410</b>

Sumber : Andaf Corp Digital Printing (2022)

Berdasarkan tabel 1.4 tersebut dapat diketahui bahwa keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah keluhan konsumen selama tiga tahun. Data tersebut menunjukkan pada tahun 2019 jumlah keluhan konsumen sebesar 289 orang, pada tahun 2020 jumlah keluhan konsumen naik menjadi 316 orang dan pada tahun 2021 jumlah keluhan konsumen kembali meningkat menjadi 410 orang. Dengan adanya konsumen yang mengeluh, maka dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi berada dalam kondisi tidak terpenuhi harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas

pelayanan yang memuaskan.

Keluhan-keluhan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan tersebut perlu di evaluasi karena data komplain tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap perusahaan baik dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan begitu perusahaan perlu mengatur strategi untuk meminimalisir komplain konsumen dan selalu mengutamakan *best performance* untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas maka penulis merasa tertarik dengan mengambil judul, **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi.**

### **Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi?

### **Metode**

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif
2. jumlah sampel yaitu sebanyak 95 responden
3. Pengumpulandatadilakukansearalangsung,melaluisebarankuesioner.
4. Skalainstrumenpenelitianadalahlikert.
5. Metode penelitian adalah asosiatif.
6. Tempat penelitian ini dilakukan pada Andaf Corp Digital Printing yang beralamat di Jl. H. Jebot No.56, RT.004/RW.003, Jatiluhur, Kec. Jatiasih, Kota Bekasi, Jawa Barat 17425.

## Hasil dan Pembahasan

### a. Validitas

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<b>Kualitas Produk</b>				
1	Butir Pernyataan 1	0,690	0,201	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,738	0,201	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,683	0,201	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,729	0,201	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,780	0,201	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,772	0,201	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,776	0,201	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,722	0,201	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,591	0,201	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,708	0,201	Valid
11	Butir Pernyataan 11	0,690	0,201	Valid
12	Butir Pernyataan 12	0,705	0,201	Valid
13	Butir Pernyataan 13	0,761	0,201	Valid
14	Butir Pernyataan 14	0,755	0,201	Valid
15	Butir Pernyataan 15	0,729	0,201	Valid
16	Butir Pernyataan 16	0,650	0,201	Valid
<b>Kualitas Pelayanan</b>				
1	Butir Pernyataan 1	0,589	0,201	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,891	0,201	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,886	0,201	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,896	0,201	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,924	0,201	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,786	0,201	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,885	0,201	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,821	0,201	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,868	0,201	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,879	0,201	Valid
<b>Kepuasan Konsumen</b>				
1	Butir Pernyataan 1	0,933	0,201	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,966	0,201	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,915	0,201	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,960	0,201	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,952	0,201	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,970	0,201	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,938	0,201	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,973	0,201	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,925	0,201	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,953	0,201	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,201, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid. Sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

**Uji Reabilitas**

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

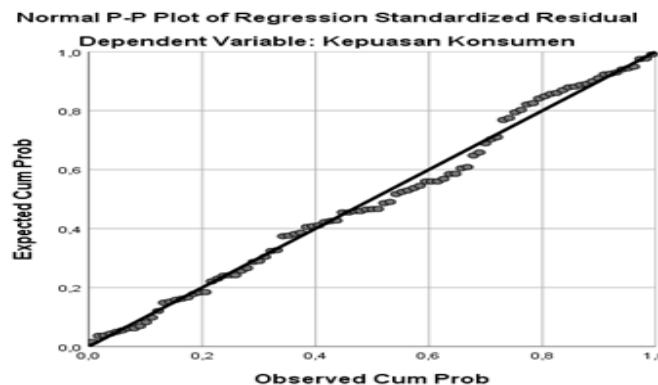
No	Variabel	Cronbach Alpha	Keputusan
1	Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	0.937	Sangat Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.955	Sangat Reliabel
3	Kepuasan Konsumen (Y)	0.987	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah sangat reliabel, sehingga semua butir pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Hasil Uji Normalitas**



**Gambar 1**  
**Uji Normalitas P-P Plot**

Gambar Uji Normalitas *Probability Plot* dapat dilihat bahwa persebaran data mengikuti garis diagonal yang ada dan menyebar disekitar garis diagonal.

**b. Uji Multikolinieritas**

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-7,848	2,565		-3,059	,003		
Kualitas Produk	,289	,064	,345	4,535	,000	,383	2,612

Kualitas Pelayanan	,677	,087	,595	7,813	,000	,383	2,612
--------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Nilai *tolerance* variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 0,383 > 0,10 dan nilai VIF variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 2,612 < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,670	1,508		1,771	,080
Kualitas Produk	,058	,037	,257	1,545	,126
Kualitas Pelayanan	-,046	,051	-,152	-,913	,364

a. Dependent Variable: AbsRes

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Nilai signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan lebih dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dalam varian kesalahan.

### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 8**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7,848	2,565		-3,059	,003
Kualitas Produk	,289	,064	,345	4,535	,000
Kualitas Pelayanan	,677	,087	,595	7,813	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = -7,848 + 0,289X_1 + 0,677X_2$$

- a. Konstanta sebesar -7,848 artinya jika variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan, bernilai nol atau tidak meningkat maka kepuasan konsumen akan tetap bernilai sebesar -7,848.
- b. Nilai regresi 0,289X<sub>1</sub> (positif) koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen dengan demikian apabila variabel kualitas produk (X<sub>1</sub>) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dalam keadaan tetap, maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,289 satuan.



- c. Nilai regresi  $0,677X_2$  (positif) koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dengan demikian apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan, dengan asumsi variabel kualitas produk ( $X_1$ ) tetap, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,677$  satuan.

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) Terhadap ( $Y$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,892 <sup>a</sup>	,796	,791	5,912

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Besarnya nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar  $0,796$  yang artinya variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar  $79,6\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $20,4\%$  di sebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji F hitung**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12532,158	2	6266,079	179,280	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3215,526	92	34,951		
	Total	15747,684	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.30 diperoleh nilai  $F_{hitung} 179,280 > F_{tabel} 3,94$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = -8,444 + 0,680X_1$ . Nilai korelasi sebesar  $0,813$  (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar  $66\%$ . Nilai  $t_{hitung} 13,446 > t_{tabel} 1,985$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier sederhana  $Y = -0,585 + 0,985X_2$ . Nilai korelasi sebesar  $0,866$  (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar  $75\%$ . Nilai  $t_{hitung} 16,711 > t_{tabel} 1,985$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

3. Terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Andaf Corp Digital Printing di Bekasi, hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi linier berganda  $Y = -7,848 + 0,289X_1 + 0,677X_2$ . Nilai korelasi sebesar 0,892 (sangat kuat). Nilai koefisien determinasi sebesar 79,6%. Nilai  $F_{hitung} 179,280 > F_{tabel} 3,94$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

### **Daftar Pustaka**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmadi, & Sari, R. (2022). Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *KABUPATEN TANGERANG. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 123–132.
- Darmadi, & Setiawan, R. (2020). Analisis Implementasi Global Vision Melalui Straregi Pemasaran Perusahaan Roti Maulana Bakery Yang Berimplikasi Pada Daya Saing. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), 316–325.
- Darmadi, D. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 3(3), 240–247. <https://doi.org/10.32493/frkm.v3i3.5140>
- Darmadi, Suryani, N. L., & Sari, R. (2021). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DIVISILIKUID PADA PT.EAGLE INDO PHARMA-*