

ANALISIS PENERAPAN TQM PADA PERCETAKAN DELAUX PAPER KOTA GUNUNGSITOLI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

by Lase Soniaman

Submission date: 17-Nov-2023 02:00AM (UTC-0500)

Submission ID: 2230987327

File name: bab_1-5..docx (270.58K)

Word count: 17420

Character count: 116752

**ANALISIS PENERAPAN TQM PADA PERCETAKAN
DELAUX PAPER KOTA GUNUNGSITOLI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI



Oleh

SONIAMAN LASE
NIM : 2319472

20
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-nya, penelitian ini dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” Penulisan proposal penelitian ini diajukan dalam forum proposal penelitian.

Dalam penulisan proposal penelitian ini banyak sekali kendala yang dihadapi oleh peneliti, namun peneliti dapat melewatinya dengan baik karena kasih sayang dan kemurahan Tuhan Yesus Kristus serta semua orang disekitar penelitian yang telah memotivasi dan mendukung peneliti. menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., MS.Si selaku Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., M.M selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
4. Bapak Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M. selaku pembimbing peneliti
5. Seluruh staf pengajar di Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Staf administrasi untuk bantuannya selama penulis melakukan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Nias
7. Teman-teman seperjuangan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama studi di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
8. Kedua orang tuaku dan seluruh keluargaku dan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini

Hanya Doa yang dapat saya berikan atas bantuan dan dukungannya, kiranya Tuhan selalu menyertai dan memberkati kita.

Gunungsitoli, November 2023

SONIAMAN LASE
NIM : 2319472

14
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Produk	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	6
2.1.2 Perspektif Kualitas Produk	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk	7
2.1.4 Indikator Kualitas Produk	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas pelayanan	9
2.2.2 faktor-faktor Kualitas pelayanan	10
2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas pelayanan	11
2.2.4 Dimensi Kualitas pelayanan	13
2.2.5 Indikator Kualitas pelayanan	14
2.3 Total Quality Manajemen (TQM)	15
2.3.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	15
2.3.2 Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i>	16
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2 faktor utama dalam menentukan kepuasan Tingkat kepuasan	18

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Lokasi dan Jadwal	24
3.4 Sumber Data	24
3.5 Instrumen Penelitian	24
3.6 Teknik Pengumpulan	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2.1 Struktur Organisasi Dan Bidang Usaha	29
4.3.1 Hari Dan Jam Kerja	32
4.4.1 Karakteristik Informan Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian	33
4.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	
Tabel 4.1 Jam kerja	
Tabel 4.1 .4 Karakteristik Informan Penelitian	

45 BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif mengharuskan bisnis untuk meningkatkan produk dan layanan mereka. Semuanya harus berubah dengan cepat karena globalisasi dan kemajuan teknologi. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka untuk tetap eksis dan memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif. Perubahan ini mendorong perusahaan untuk menerapkan produk dan pelayanan yang lebih baik.

Di Indonesia, ada beberapa undang-undang dan peraturan yang mengatur kualitas pelayanan dan produk, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), undang-undang ini mengatur hak dan perlindungan konsumen, termasuk hak atas produk dan pelayanan berkualitas, hak atas informasi, dan hak atas kompensasi jika terjadi cacat atau masalah pada produk atau pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah dua aspek utama yang sangat penting bagi setiap perusahaan yang ingin berhasil dan mempertahankan pangsa pasar yang kompetitif, baik pelayanan maupun produk yang berkualitas adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian dari instansi pemerintah maupun swasta. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai tingkat kecanggihan pelayanan suatu organisasi sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan untuk memuaskan setiap individu atau kelompok yang berkepentingan atau menerima pelayanan tersebut. Kualitas layanan mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui

harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat mencakup produk, layanan, orang, proses, atau lingkungan yang dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan atau penerima layanan. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan, artinya produk berkualitas adalah produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan, bahkan mungkin melebihi ekspektasi mereka. Kualitas produk adalah fokus utama yang

Dalam industri percetakan, kualitas produk dan layanan sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan karena keduanya saling terkait dan saling mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi perusahaan. Perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan serta berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

Delaux Paper adalah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berlokasi di Kota Gunungsitoli yang berfokus pada percetakan dan penyediaan produk cetak. Baliho, spanduk, undangan, brosur, selebaran, plakat, banner, kartu nama, dan banyak lagi produk dan layanan cetak yang ditawarkan oleh perusahaan ini. Selama perkembangan perusahaan, percetakan Delaux Paper menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Budaya melayani yang rendah menantang peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu elemen penting yang harus diperhatikan oleh Delaux Paper adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia dan berpotensi merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas berisiko beralih ke pesaing. Karena pentingnya pelayanan dan produk berkualitas tinggi yang memenuhi standar tinggi, percetakan Delaux Paper harus memahami secara menyeluruh persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan mereka. Analisis penerapan kualitas layanan dan produk akan membantu perusahaan menemukan kekuatan dan kelemahan dalam operasionalnya serta memberikan panduan untuk meningkatkan layanan dan produk untuk memenuhi harapan pelanggan.

Seiring berkembangnya bisnis, Delaux Paper mengalami beberapa masalah terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen seperti dalam hal pelayanan, ketidakpuasan pelanggan, kehilangan pelanggan, komplain dari pelanggan, lambat tanggap, kurang efektifnya komunikasi, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan, kurangnya kelengkapan informasi. Selain pelayanan prima, Delaux Paper juga mengalami kendala pada kualitas produk misalnya terdapat produk cacat, ketidaksesuaian dengan spesifikasi, ketidakmampuan untuk memenuhi persyaratan pelanggan, kurangnya pengawasan dan kontrol selama proses produksi dapat menyebabkan produk yang tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, perubahan desain yang tidak terkelola dengan baik dapat mengakibatkan masalah kualitas pada produk akhir.

Implementasi kualitas produk dan pelayanan akan menjadi tantangan bagi Delaux Paper untuk bersaing di pasar dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Ini akan mencakup berbagai langkah dan kebijakan yang akan diambil oleh Delaux Paper untuk menerapkan standar kualitas tinggi dalam produksi produk dan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Implementasi kualitas produk dan pelayanan akan menjadi tantangan bagi Delaux Paper untuk bersaing di pasar dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Ini akan mencakup berbagai langkah dan kebijakan yang akan diambil oleh Delaux Paper untuk menerapkan standar kualitas tinggi dalam produksi produk dan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Untuk mengatasi masalah ini, Delaux Paper diharapkan dapat mengembangkan strategi yang lebih efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengoptimalkan keunggulannya dibandingkan pesaingnya dan berkontribusi pada pertumbuhan jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik dengan permasalahan tersebut, dan peneliti mengajukan topik “Analisis Penerapan TQM Pada

Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berguna untuk membatasi objek penelitian yang diangkat. Manfaat lainnya adalah peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan sehingga penelitian lebih terarah dan terarah. Dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi masalah, dengan berfokus pada kualitas produk dan kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah sangat penting, supaya penelitian lebih terarah dan sekaligus mempermudah proses pengkajian masalah dan menghindari penyimpangan dalam penelitian. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanan?”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penulisan rancangan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanan.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan penulis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen operasional dalam penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan pembelajaran dan pengetahuan serta menambah wawasan tentang penerapan teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan dalam menerapkan TQM pada dunia kerja.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

c. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil kesimpulan dan saran yang akan dihasilkan oleh peneliti terhadap masalah yang dihadapi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan TQM pada dunia kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk guna meningkatkan kepuasan kostumer.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dalam hal pentingnya penerapan TQM pada dunia kerja maupun industri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 ²² Kualitas Produk

2.1.1 ¹⁸ Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi, dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas (keawetan/daya tahan), reliabilitas (keandalan), ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi (perbaikan) produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam bukunya Firmansyah (2019: 15) “kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya”

¹ Oentoro dalam jurnal (Gloria E.C. Suwu ,dkk,2022) menjelaskan, “Kualitas Produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat dipercaya produk tersebut, ketetapan (precision) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya serta atribut lain yang bernilai”.

Rusyidi et al., (2018: 33) “bahwa peningkatan kualitas produk yang berupa barang atau jasa yang kita kenal sehari-hari mempunyai unsur penting yaitu kualitas (quality) yang merupakan ukuran suatu produk dalam mendapat mutu yang sesuai dengan standar penggunaanya”.

⁸¹ “Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan” (Meithiana, 2019:54)

⁷ Sedangkan menurut Maramis (2018:18) kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya artinya

106 keseluruhan ciri serta karakteristik barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

31 Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi, dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

2.1.2 Perspektif Kualitas Produk

Perspektif kualitas merupakan pendekatan yang digunakan untuk mencapai kualitas produk. Tjiptono dan Chandra dalam bukunya (Miguna dan Matondang, 2020:07) mengidentifikasi lima 117 perspektif kualitas yang umum digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. User-based approach: Perspektif ini menekankan pada kepuasan konsumen atau pengguna produk. 103 Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Transcendental approach: Perspektif ini menekankan pada kualitas produk yang bersifat objektif dan universal. Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan.
3. Product-based approach: Perspektif ini menekankan pada karakteristik fisik atau teknis dari produk. Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut memperagakan fungsinya secara optimal.
4. Value-based approach: Perspektif ini menekankan pada nilai atau manfaat yang 122 diperoleh konsumen dari produk. Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut memberikan nilai tambah atau manfaat yang diharapkan oleh konsumen. 102
5. Manufacturing-based approach: Perspektif ini menekankan pada proses produksi dan konsistensi dalam produksi produk. Kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk tersebut memenuhi standar produksi dan proses produksi yang telah ditetapkan. 141

Kelima perspektif kualitas tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk mereka, serta 25 memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.1.3 Dimensi Kualitas Produk

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan dimensi-dimensinya. Apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd dalam bukunya (Firmansyah, 2019:15) dimensi kualitas produk yaitu:

1. *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi dasar atau produk inti (core product) dari suatu produk
2. *Durability* (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
3. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), merupakan tingkat kesesuaian produk dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
4. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
5. *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
6. *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
7. *Perceived quality* (kesan kualitas), merupakan persepsi atau penilaian konsumen terhadap kualitas produk berdasarkan pengalaman dan informasi yang mereka terima.

2.1.4 Indikator Kualitas Produk

Perusahaan dapat menggunakan indikator kualitas produk untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk mereka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan bersaing di pasar. Dalam bukunya, Tjiptono menyatakan sebagai berikut (Firmansyah, 2019:16):

1. Kinerja (*Performance*): Kemampuan produk dalam memperagakan fungsinya secara optimal
2. Fitur (*Features*): Atribut tambahan atau fitur-fitur yang memberikan nilai tambah pada produk
3. Reliabilitas (*Reliability*): Kemampuan produk untuk bekerja secara konsisten dan dapat diandalkan dalam jangka waktu yang lama
4. Spesifikasi yang Sesuai (*Conformance*): Tingkat kesesuaian produk dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan
5. Daya Tahan (*Durability*): Kemampuan produk untuk bertahan dan tetap berfungsi dengan baik dalam jangka waktu yang lama
6. Ketersediaan Perbaikan (*Serviceability*): Kecepatan dan kemudahan dalam melakukan perbaikan produk serta kompetensi dan keramah tamahan staf layanan. Menurut Mohammad Zainul (2019:87) tentang, “persediaan merupakan simpanan material yang berupa bahan mentah, barang dalam proses dan barang jadi”.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan. Ini termasuk upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.

“Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan” (Arianto, 2018:83)

Menurut Meithiana (2019:62) “kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Menurut Aria dan Atik (2018:16) “kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima”. Kualitas pelayanan menjadi titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan perlu mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan konsumen, serta menutup segala kekurangan yang ada.

Menurut Tjiptono dalam bukunya (Meithiana, 2019:61), “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”. Menurut Tjiptono, “definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut”. Dengan demikian, service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan melibatkan tindakan dan kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan juga dapat diukur untuk mengevaluasi seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2017: 6-7) diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b) Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- c) Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- d) Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- e) Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- f) Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g) Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, layout gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. pengukuran kualitas pelayanan dapat

dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra dalam bukunya (Fichri,dkk, 2023:20), yaitu :

- a) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- b) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- d) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- e) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- f) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan

penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

149 2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di gunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Menurut Vincent Gaspersz dalam bukunya (Fichri,dkk, 2023:22) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah :

- 1) Ketepatan waktu kualitas pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi kualitas pelayanan adalah dengan realibilitas kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. citra kualitas pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung denga konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti

kasir, staff administrasi dll. banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

- 7) Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam kualitas pelayanan serta features dari kualitas pelayanan.
- 8) Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat kualitas pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
- 10) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, ac dan sebagainya.

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam bukunya (Meithiana, 2019:63) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*)

dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

2.3 Total Quality Management (TQM)

2.3.1 Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. *Total quality management* menggunakan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Tujuannya adalah untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan

“*Total quality management* adalah suatu metode manajemen terhadap sebuah organisasi sebagai sebuah sistem di mana setiap pekerjaan, setiap proses, dan setiap orang menjalankan peranannya dengan benar, dan terpadu sehingga organisasi mampu menghasilkan keluaran yang memenuhi harapan pelanggan, secara tepat waktu, tepat standar, dan bebas dari segala macam cacat atau kerusakan” (Ramlawati, 2020:39)

Menurut Tukiran, (2020:77) “*Total quality management* merupakan sistem manajemen yang menempatkan kualitas sebagai

strategi usaha, melibatkan setiap fungsi dan anggota organisasi dalam upaya peningkatan kualitas, dan berorientasi sepenuhnya pada kepuasan pelanggan dan pegawai.”

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan ⁶⁸ *total quality management* adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan seluruh karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan.

³⁰ 2.3.2 Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*

Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Noe et all (Dalam Ramlawati, 2020:158), ada enam ³⁰ prinsip utama dalam *total quality management*. Keenam prinsip tersebut adalah :

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*): *total quality management* berfokus pada kepuasan pelanggan dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan
2. Fokus pada proses dan hasil (*focus on process as well as results*): *total quality management* memperhatikan proses dan hasil untuk mencapai kualitas yang lebih baik
3. Pencegahan versus inspeksi (*prevention versus inspection*): *total quality management* lebih menekankan pada pencegahan masalah daripada melakukan inspeksi setelah masalah terjadi
4. Penggunaan keahlian karyawan (*use of employees expertise*): *total quality management* memanfaatkan keahlian dan pengalaman karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
5. Pengambilan keputusan yang didasarkan fakta (*fact-based decision making*): *total quality management* menggunakan data dan fakta untuk mengambil keputusan yang lebih baik
6. Umpan balik (*feedback*): *total quality management* memperhatikan umpan balik dari pelanggan dan karyawan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan

2.4 ⁴ Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku dan pasar secara keseluruhan. Respon emosional ini dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi atau keyakinan terhadap objek, tindakan, atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai, kebutuhan, keinginan, dan hasrat individual.

Menurut ⁴ Andi Riyanto (2018:118) “kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas.”

²³ “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya sedangkan ketidakpuasan timbul apa bila hasil (*oucome*) tidak memenuhi harapan Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk di dapat jika perusahaan jasa atau industry tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang di harapkan konsumennya”. (Tjiptono, 2016: 349)

Menurut Meithiana (2019:87) “kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. ⁴⁸ Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

⁴ Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen

memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut

65

2.4.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang dikemukakan oleh Meithiana (2019:87) adalah sebagai berikut:

6

a) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Menurut Tjiptono dalam bukunya (Meithiana, 2019:88) beberapa metode yang dapat

digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) Survai Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

151
2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti menampilkan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan pada penelitian ini, sebagai berikut:

92

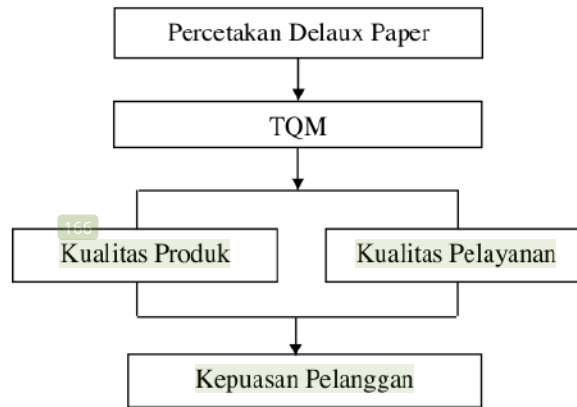
No	Nama/Thn	Judul Penelitian	Hasil Penelitian ¹⁰⁰
1	Dedi Prestiadi, dkk/2015	Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Mencapai Kepuasan Siswa	<p>Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Lokasi penelitian ini yaitu di SMK N. 1 Ampelgading Kabupaten Pematang. Penelitian ini berfokus pada peran kepala sekolah, guru dan komite sekolah dalam pelaksanaan TQM dalam mencapai kepuasan siswa.</p> <p>Hasil dari penelitian ini adalah peran kepala sekolah dalam implementasi TQM dalam mencapai kepuasan siswa dengan mengedukasi, memanajemen, menjadi <i>leader</i>, inovator dan motivator dan peran guru untuk memberikan kepuasan kepada siswa yaitu mampu berperan sebagai pendidik, sebagai inovator dan <i>evaluator</i>.</p>
2.	Maria dkk/2023	Sistem Total Quality Management (TKM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	<p>Jenis penelitian yang digunakan ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini fokus pada sistem <i>Total Quality Management</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Lokasi penelitian ini yaitu di lembaga kursus bahasa Inggris mahesa institute , Kediri, Jawa timur.</p> <p>Hasil penelitian ini adalah</p>

			Mahesa institute harus melakukan evaluasi baik pihak mahesa institu maupun evaluasi pelanggan dan menjaga slogan dengan slogan pasti bisa.
3.	Arifin & Kastawan/ 2019	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	<p>Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan fokus pada kepuasan pelanggan, obsesi kualitas produk dan kerjasama tim. Penelitian ini berlokasi di Kober mie setan, cabang Pulau Kawe beralamat di Jalan Pulau Kawe No. 2, Dauh Puri Klod, Denpasar Barat, Kota Denpasar.</p> <p>Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, obsesi kualitas produk dan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kober mie setan.</p>
4.	Novalia dkk/2018	Analisis Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan	<p>Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan fokus pada obsesi kualitas, pendidikan, kerjasama, keterlibatan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini berlokasi di Hotel Grand Mutiara, Pangkalpinang.</p> <p>Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan obsesi kualitas terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh signifikan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kerjasama, pengaruh signifikan keterlibatan terhadap kepuasan pelanggan.</p>

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95) “merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”

Kepuasan pelanggan merupakan penyebab utama timbulnya loyalitas yang tinggi. Konsumen yang terpuaskan akan dengan senang hati menyampaikan kabar positif tentang perusahaan tanpa diminta, dan akan cenderung melakukan pembelian ulang. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Hubungan tersebut merupakan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, kualitas produk dan pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan di pasar.



84
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan jawaban atas fenomena atau masalah yang sedang dialami oleh suatu perusahaan. (Ramdhan, 2021:28)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data kualitatif yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran yang lengkap tentang penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2020:68) adalah "suatu karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya" Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kualitas produk. Kualitas produk dapat didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan
- b. Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada percetakan Delaux Paper yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso Ujung No.19b, Ombolata Ulu, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal				
		Maret	April	Mei	Juni	Agustus
1	Pengajuan judul	■				
2	Penyusunan proposal		■	■		
3	Konsultasi kepada dosen pembimbing		■	■		
4	Persiapan seminar			■		
5	Seminar penelitian			■		
6	Persiapan penelitian				■	
7	Pengumpulan data				■	
8	Penulisan naskah skripsi				■	■
9	Konsultasi kepada dosen pembimbing				■	■
10	Penyempurnaan naskah					■
11	Penulisan dan penyempurnaan skripsi					■
12	Ujian skripsi					■

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Pada penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2019:104) sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang dipergunakan untuk mengumpulkan data. Ini berarti, dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan dan memudahkan peneliti dalam menentukan hasil penelitian secara cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. (Umrati, 2020:69).

134 Pada penelitian ini, instrumen penelitian adalah manusia yaitu peneliti sendiri (*human instrument*). Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta mendengar dan mengambil. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik observasi (pengamatan langsung ke lokasi penelitian), wawancara (yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mendalam tentang penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan), dan dokumentasi (berupa foto dan data primer dokumen lainnya terkait dengan subjek penelitian).

46 Menurut Sugiyono (2019:127), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probabilitay* dengan teknik *purposive sampling*”.

17 Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugianto dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah: *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi diteliti. Maka yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah *manager* 1 orang, *admin* 1 orang, 2 orang karyawan dan 4 orang pelanggan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

54 “Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data untuk diolah dan dianalisis untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan” (Triyono, 2021:118). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) adalah cara pengumpulan data dengan terjun langsung atau melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang akan

diteliti untuk mengantisipasi terjadinya kekeliruan atau bias (Triyono, 2021 :84)

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur atau sering disebut wawancara mendalam, wawancara intensif atau wawancara terbuka. Wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai dengan atau tanpa adanya pedoman wawancara. Tujuan dari wawancara mendalam adalah untuk menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas mengenai masalah dan fokus penelitian. (Triyono , 2021:85)

3. Dokumentasi

Menurut Triyono (2021:86) “Teknik dokumentasi merupakan sebuah teknik dengan cara melihat dan melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen yang ada.” Dokumen tersebut berupa data history perusahaan dan data mengenai strategi pemasaran yang terapkan oleh CV. Destin dalam meningkatkan jumlah penjualan produk. Data yang dikumpulkan akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menurut Masayu dan Rafiq (2021 :124) adalah sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan

data. Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya

36

c. *Conclusion Drawing/ Verification* (Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan ini merupakan temuan baru yang disajikan berupa deskripsi awal yang belum jelas dan dapat berupa hubungan kausal/interaktif dan hipotesis/teori

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**4.1 Deskripsi Temuan Penelitian****4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Percetakan Delaux Paper berdiri pada tanggal 25 Maret 2015 dibawah kepemimpinan pemilik Hasrat Warisman Telaumbanua, yang berlokasi di Jalan Yos sudarso No.19b, Ombolata Ulu Kota Gunungsitoli.

Perusahaan ini bergerak dibidang percetakan yang meliputi cetak Span duk, Banner, Baliho, Poster, Cloth Banner, Walpaper Printing, Stiker, Neon Box, Umbul Umbul, Kartu Nama, Undangan, dsb.

Perusahaan Percetakan ini mengangkat Moto “CREATIVE ZONE” yang berarti memberikan ide-ide atau kreativitas terbaru dalam menjalankan perusahaan melalui melayani costumers Delaux Paper.

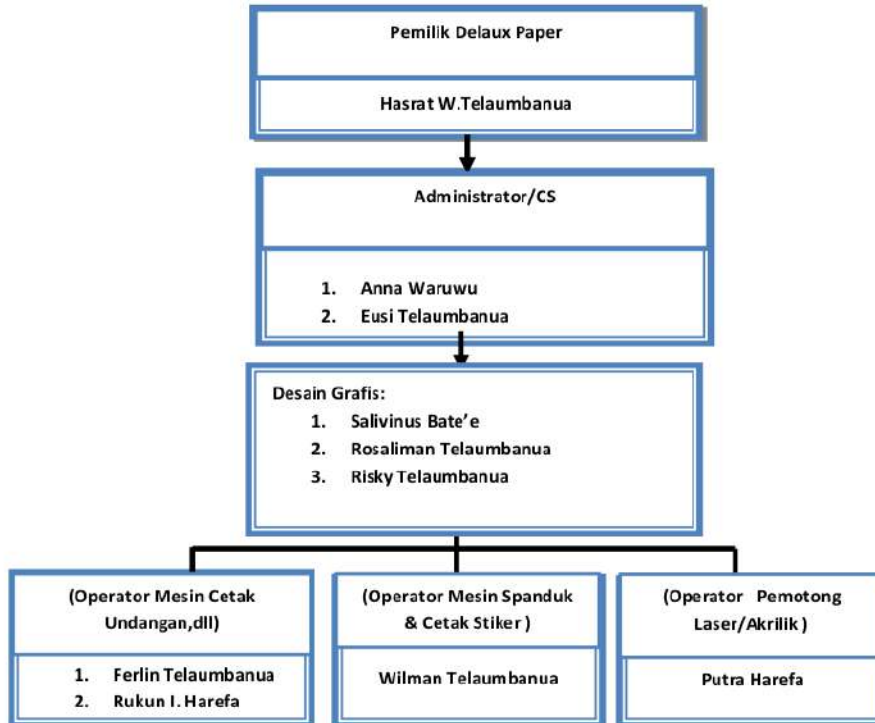
Dari awal berdirinya perusahaan sampai saat ini, Percetakan Delaux Paper masih tetap dipercaya oleh costumers dari 4 Kabupaten dan 1 Kota yang ada di Pulau Nias dan terus bertambah hingga saat ini karena harga yang terjangkau dan bisa sistem antar ditempat sekitar Kota Gunungsitoli.

4.1.2 Struktur organisasi dan bidang Usaha

Kerberhasilan suatu perusahaan tidak akan tercapai dengan baik tanpa adanya kerjasama yang baik antara fungsi-fungsi perusahaan maupun dengan karyawannya. Oleh karena itu diperlukan suatu koordinasi yang baik pada masing-masing bagian agar tugas masing-masing bagian tersebut dikerjakan dengan efektif, akurat, dan jelas.

Usaha Percetakan Delaux Paper ini bisa dibilang lumayan cukup lama bergerak dibidang jasa percetakan dan sudah banyak dikenal dikalangan pengusaha/instansi pemerintah karna harganya terjangkau dan berkualitas.

Struktur di Delaux Paper langsung bersifat vertikal ,yang dipimpin langsung oleh Pemilik Delaux Paper,dapat dilihat di bagian berikut ini:



(Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Percetakan Delaux Paper)

1. Tugas Owner/Manajer:

Owner atau pemilik percetakan adalah individu atau entitas yang memiliki dan mengelola bisnis percetakan. Manajer adalah orang yang bertanggung jawab atas operasional sehari-hari percetakan jika pemilik tidak terlibat langsung dalam manajemen.

- a. Mengembangkan strategi bisnis dan tujuan jangka panjang.
- b. Merencanakan anggaran dan manajemen keuangan.
- c. Mengambil keputusan strategis untuk pertumbuhan bisnis.
- d. Membina hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis utama.
- e. Mengawasi kinerja keseluruhan percetakan.
- f. Membimbing dan mengelola tim kerja.

2. Tugas Admin:

Admin atau pengelola administrasi adalah orang yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas administratif dan operasional sehari-hari dalam percetakan.

- a. Mengelola jadwal produksi dan mengkoordinasikan operasional sehari-hari.
- b. Mengurus komunikasi internal dan eksternal.
- c. Mengurus logistik, seperti manajemen persediaan dan pengiriman.
- d. Menangani tugas-tugas administratif, seperti keuangan dan administrasi umum.
- e. Membantu dalam mengkoordinasikan kegiatan pemasaran dan promosi.

3. Tugas Desain Grafis:

Desainer grafis adalah individu yang bertanggung jawab ⁶⁰ untuk menciptakan desain visual yang menarik dan efektif untuk produk cetakan, seperti brosur, poster, atau katalog.

- a. Berkolaborasi dengan pelanggan atau tim pemasaran untuk memahami kebutuhan desain.
- b. Menghasilkan desain yang kreatif dan sesuai dengan pesanan.
- c. Menggunakan perangkat lunak desain seperti Adobe Photoshop atau Illustrator.
- d. Memastikan kualitas grafis dan layout yang sesuai.

4. Tugas Operator Mesin Cetak:

Operator mesin cetak adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan mesin cetak, baik cetak offset, digital, atau mesin cetak lainnya.

- a. Mempersiapkan mesin cetak dan mengatur berbagai parameter cetakan.
- b. Memuat bahan cetak, seperti kertas atau bahan cetak lainnya.
- c. Mengawasi proses cetak dan memantau kualitas cetakan.
- d. Menangani peralatan cetak dengan aman dan melakukan pemeliharaan rutin.
- e. Berkomunikasi dengan tim lain, terutama dengan desainer grafis dan admin, untuk memastikan keberhasilan pesanan pelanggan.

4.1.3 Hari dan Jam Kerja

Sistem jam kerja pada percetakan delaux paper ini tidak jauh berbeda dengan jam masuk kerja ditempat lain, hanya saja karyawannya datang sekitar jam 9, karena disana sebelum bekerja mereka melakukan yang namanya breakfing pagi sekitar beberapa menit saja guna memastikan semua pekerjaan yang akan dikerjakan hari itu, kemudian baru dilanjutkan dengan bekerja. Adapun jam kerja percetakan delaux paper sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jam Kerja Percetakan Delaux Paper

	Hari	Jam Kerja
o	50 Senin	09.00 s/d 18.00
	Selasa	09.00 s/d 18.00
	Rabu	09.00 s/d 18.00
	Kamis	09.00 s/d 18.00
	Jumat	09.00 s/d 18.00
	Sabtu	09.00 s/d 18.00

4.1.4 Karakteristik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti sebelumnya, berikut yaitu karakteristik informan yang telah dipilih

Tabel 4.1.4**Daftar nama informan**

Nama	Jabatan	Jenis kelamin	Usia	pendidikan
Hasrat W. Telaumbanua	Pemilik	Laki -laki	29	D3
Gustianna waruwu	Admin	perempuan	17	Smk
Salvinus Bate'e	Desain	Laki-laki	28	S.Th
Ferlin Telaumbanua	Operator mesin	Laki-laki	17	Smk
Wawan Telaumbanua	Pelanggan	Laki-laki	27	S.E
Jhon Harefa	Pelanggan	Laki-laki	25	S.Pd
Fatiaro Harefa	Pelanggan	Laki-laki	19	Smk
Herman zebua	Pelanggan	Laki-laki	30	S.E
Iman Zebua	Pelanggan	Laki-laki	35	S.Pd

56

4.2 Hasil Penelitian**4.2.1 Penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper Kota****Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan**

Total Quality Management, atau TQM, adalah suatu kerangka kerja bisnis yang telah diterapkan secara luas di seluruh dunia. Ini adalah pendekatan yang holistik untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dalam organisasi. TQM mengakui bahwa kualitas adalah kunci untuk kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan adalah inti dari keberhasilan bisnis jangka panjang

Langkah pertama dalam menerapkan TQM adalah pemahaman mendalam tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan. Ini melibatkan pengumpulan data tentang preferensi dan harapan pelanggan, serta mengidentifikasi area-area di mana organisasi dapat memperbaiki kualitas produk dan pelayanannya.

Dalam konteks Delaux Paper, pemahaman ini akan membantu mereka mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang mungkin belum terpenuhi sepenuhnya. Ini bisa mencakup aspek-aspek seperti waktu pengiriman yang lebih cepat, peningkatan kualitas produk, atau peningkatan interaksi dengan staf mereka.

Setelah pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan tercapai, langkah berikutnya dalam TQM adalah perancangan dan peningkatan proses bisnis. Organisasi, seperti Delaux Paper, harus memastikan bahwa proses-proses mereka dirancang untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi dan memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi juga.

Ini mencakup perhatian terhadap aspek berwujud, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, yang semuanya harus mencerminkan standar kualitas yang tinggi. Di Delaux Paper, ini dapat berarti memastikan bahwa peralatan cetak mereka selalu berfungsi dengan baik dan bahwa fasilitas produksi mereka selalu bersih dan tertata dengan baik.

Selain itu, TQM juga melibatkan pengelolaan kualitas produk. Ini mencakup evaluasi yang cermat terhadap kinerja produk, fitur, spesifikasi, daya tahan, reliabilitas, dan ketersediaan.

Ketika TQM diterapkan dengan benar, perusahaan seperti Delaux Paper akan melihat peningkatan signifikan dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih percaya diri dalam produk dan layanan yang mereka terima, dan ini dapat menghasilkan hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan.

Selain manfaat bagi pelanggan, TQM juga memiliki manfaat internal. Ini dapat mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi operasional, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Selain itu, TQM juga

membantu perusahaan membangun reputasi yang kuat di pasar, yang dapat meningkatkan daya tarik bagi pelanggan potensial.

Dengan demikian, kaitannya adalah bahwa TQM adalah fondasi yang kuat untuk mencapai kualitas produk dan pelayanan yang unggul. Ini adalah pendekatan yang menguntungkan pelanggan, meningkatkan efisiensi bisnis, dan memperkuat posisi kompetitif perusahaan. Bagi Delaux Paper, penerapan TQM adalah langkah yang penting untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan sukses dalam bisnis cetak mereka di era yang terus berubah.

A. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah unsur utama yang menentukan keberhasilan jangka panjang suatu bisnis. Kualitas produk yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, dan memperkuat citra merek.

Salah satu aspek utama dari TQM adalah pengendalian kualitas produk. Meskipun Delaux Paper telah berupaya untuk memastikan bahwa produk-produk mereka sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, masih ada ruang untuk peningkatan. Ini mencakup aspek kinerja produk, fitur yang ditawarkan, keandalan, spesifikasi yang dijanjikan, daya tahan, ketersediaan, dan kemampuan untuk perbaikan. Pengendalian kontrol yang lebih ketat dan evaluasi yang lebih terperinci akan membantu mereka mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi.

Penerapan kualitas pelayanan dan produk merupakan elemen kunci dalam mencapai kesuksesan bisnis. Kualitas pelayanan yang tinggi membantu menciptakan pelanggan setia, sedangkan kualitas produk yang tinggi menjamin kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan citra merek yang baik. Di era globalisasi dan persaingan yang ketat, pemahaman dan penerapan yang baik terhadap kedua aspek tersebut merupakan suatu keharusan untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis

Berdasarkan hal tersebut diatas¹⁹ maka peneliti melakukan Observasi dan wawancara pada Delaux Paper terhadap informan: pemilik usaha,admin,karyawan,pelanggan.

Serta dokumentasi atas penerapan TQM¹⁴ dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan serta dokumentasi lain yg relevan dengan penelitian ini,¹⁴⁶ berdasarkan hasil observasi wawancara dan dokumentasi pada hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kinerja Produk

Kinerja produk adalah salah satu elemen kunci kualitas produk. Pelanggan mengharapkan produk yang sesuai dengan ekspektasi mereka, berkualitas tinggi, dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kualitas produk ini menciptakan kepuasan pelanggan dan dapat memengaruhi reputasi mereka.

Mengenai hal bagaimana kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan diperoleh data bahwa kinerja produk delaux paper cukuplah sesuai dengan keinginan pelanggan dan kualitas produknya sudah terjamin.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper pada Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, terkait bagaimana kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, beliau mengatakan bahwa:

“Kinerja produk kami telah cukup sesuai ekspektasi pelanggan. Namun, kami selalu membuka diri untuk umpan balik agar kami dapat terus meningkatkan produk kami, disini kita terus belajar bagaimana kualitas produk kita tetap semakin baik, memang kita ada beberapa produk yang tetap kita review, kita tingkatan kualitasnya jadi tidak berhenti disitu saja dan kita evaluasi terus-menerus, supaya bisa berkembang”.

Kemudian terkait bagaimana kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan ditambahkan oleh Anna

Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, pada wawan cara Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :
“Kami selalu berupaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kinerja produk. Namun, kami juga selalu terbuka terhadap umpan balik pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas produk kami”

Demikian bagaimana kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan ditambahkan oleh Ferlin Telambanua

selaku operator mesin pada Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 15.00 WIB, mengatakan:

“Tim produksi kami sangat berdedikasi untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi. Mereka memperhatikan setiap detail dan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam setiap proyek. Kami memiliki standar bagus untuk memastikan bahwa produk yang kami hasilkan memenuhi standar kualitas tertinggi”.

Hal ini didukung oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, pada wawancara Jum’at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB, mengatakan bahwa:

“Saya telah menggunakan berbagai produk cetakan dari Delaux Paper, dan mereka selalu memenuhi ekspektasi saya. Hasil cetakan mereka selalu berkualitas tinggi, dengan detail yang sempurna dan harganya sangat sangat terjangkau. Itu adalah salah satu alasan mengapa saya terus kembali kepada mereka dalam setiap proyek”.

Hal ini juga disampaikan oleh Herman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, pada wawancara Jum’at 29 September 2023, pukul 13.03 WIB, mengatakan bahwa:

“Kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan sangat positif. Hasil cetakan selalu tajam, warna akurat,

dan kualitasnya tinggi. Namun, ada area tertentu yang mungkin perlu ditingkatkan, seperti waktu produksi yang terkadang mengalami sedikit keterlambatan”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa kinerja produk Delaux Paper dalam memenuhi ekspektasi pelanggan sangat positif, dan bisa dibilang produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dipesan oleh pelanggan.

b. Fitur Produk

Fitur produk yang inovatif dan bermanfaat dapat menjadi keunggulan kompetitif. Fitur-fitur ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga bisa menjadi alasan utama mengapa pelanggan memilih produk tertentu. Memahami dan mengembangkan fitur-fitur ini dapat meningkatkan daya tarik produk.

Mengenai hal fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper diperoleh data bahwa Delaux Paper memiliki produk berbahan akrilik yang tidak di miliki tempat lain, dan sudah menghasilkan produk dari akrilik, itulah bedanya Percetakan Delaux Paper dengan tempat lain.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper terkait fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa untuk saat ini mungkin di akrilik kita beda dari percetakan lain, dan akrilik saya rasa kita masih jadi pemain atau hanya kita yang masih unggul dikota gunungsitoli, beda dengan tempat lain yang hanya cetakan umum saja seperti spanduk saja, beda dengan kita yang sudah menggunakan akrilik atau sudah

mengeluarkan produk berbahan akrilik beda dengan tempat lain, saya rasa itulah keunggulan kita dibanding tempat lain”.

Kemudian terkait fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, pada saat wawancara Kamis, 28 September 2023, jam 13.06 WIB, mengatakan :

“Untuk saat ini mungkin di akrilik kita agak beda dari percetakan lain yang hanya mengeluarkan produk yang umum saja, tapi kalau kita sudah bisa memproduksi produk berbahan akrilik, dan saat ini produk kita sudah banyak dikenal di pasaran online dan mungkin akan terus kita kembangkan ke depannya, jadi saya rasa disitulah fitur yang uniknya karena ada berbagai produk yang bisa kita hasilkan”.

Demikian apa fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper ditambahkan

oleh Ferlin Telambanua selaku operator mesin pada Percetakan Delaux Paper, saat wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 15.00 WIB, mengatakan:

“Kami selalu mencoba untuk memperkenalkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan produk kami. Ini bisa berupa fitur desain atau material yang lebih baik. Kami ingin memberikan nilai tambah kepada pelanggan kami, misalnya produk berbahan akrilik”.

Hal ini disampaikan oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper, waktu diwawancarai Jum'at, 29 September 2023, pukul 10.00 Wib mengatakan bahwa:

“Saya selalu mengapresiasi fitur-fitur unik yang dimiliki produk mereka. Salah satu yang paling saya sukai adalah gantungan kunci dari bahan akrilik, piala dari akrilik, plakat, semuanya sangat keren

dan bagus sekali. Fitur ini memberikan nilai tambah pada produk mereka dan sering menjadi keunggulan kompetitif”.

Hal ini juga disampaikan oleh Herman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal fitur produk yang paling mengesankan atau unik, yang mungkin menjadi keunggulan kompetitif Delaux Paper, pada wawancara Jum’at, 29 September 2023, pukul 13.03 WIB, mengatakan bahwa:

“Mereka memiliki beberapa fitur unik yang bagus, saya merasa masih ada potensi untuk mengembangkan lebih banyak fitur yang dapat menjadi keunggulan kompetitif, seperti produk dari bahan akrilik. Ini mungkin bisa meningkatkan daya tarik produk mereka di pasar”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa Delaux Paper memiliki produk berbahan akrilik yang tidak di miliki tempat lain, dan sudah menghasilkan produk dari akrilik, itulah bedanya Percetakan Delaux Paper dengan tempat lain, dan menjadi keunggulan kompetitif serta bisa meningkatkan daya tarik produk mereka di pasaran.

c. Spesifikasi Produk

Produk yang sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan menciptakan kepercayaan pelanggan. Pelanggan ingin tahu bahwa apa yang dijanjikan oleh perusahaan juga ditepati dalam produk yang mereka terima. Ini menciptakan kepuasan pelanggan dan menghindari potensi ketidakpuasan.

Mengenai hal sejauh mana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan diperoleh data bahwa produk delaux paper sudah sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dan dipesan oleh pelanggan.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik percetakan Delaux Paper, pada Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB terkait sejauh

mana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan beliau mengatakan bahwa:

“Pada awalnya ketika kita bicarakan pada costumer ,tetap kita sarankan beberapa spesifikasi bahan,produk, jadi kita sesuaikan dengan kebutuhan mereka jadi sudah dari awal pada saat pemesanan dibicarakan hal tersebut”.

Kemudian terkait sejauh mana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper,saat wawancara Kamis,28 September 2023,pukul 13.06 ,mengatakan :

“Kami sangat berkomitmen untuk memastikan bahwa produk kami sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Kami memiliki proses pengawasan kualitas guna memastikan bahwa setiap pesanan memenuhi standar yang telah kami tetapkan.Kami memeriksa setiap tahap produksi dengan cermat untuk memastikan bahwa setiap detail sesuai dengan spesifikasi yang diberikan oleh pelanggan. Jika ada ketidaksesuaian yang terdeteksi, kami mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaikinya atau, jika perlu, kami menggantinya sesuai dengan kebijakan kami.Kami percaya bahwa menjaga konsistensi dalam memenuhi spesifikasi produk adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kami selalu berusaha untuk memberikan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan”.

Demikian bagaimana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan ditambahkan oleh Salvin Bate'e selaku desain grafis pada Percetakan Delaux Paper,pada wawancara Jum'at, 29 September 2023 ,pukul 11.00 WIB,mengatakan:

“Setiap produk yang kami hasilkan selalu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Kami menghargai kepercayaan pelanggan kami dan berusaha keras untuk memenuhi janji kami” .

Hal ini disampaikan oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper mengenai bagaimana produk Delaux Paper sesuai

dengan spesifikasi yang dijanjikan, pada wawancara Jum'at, 29 September 2023, jam 10. WIB, mengatakan bahwa:

“Saya telah memperhatikan bahwa produk mereka selalu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Ini adalah hal yang saya harapkan dari setiap penyedia layanan, dan Delaux Paper selalu memenuhi harapan ini”.

Ditambahkan lagi oleh Wawan Telaumbanua selaku pelanggan di Delaux Paper, pada wawancara Sabtu, 30 September 2023, pukul 10.05 WIB, mengatakan bahwa:

“Produk Delaux Paper biasanya sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Mereka memiliki ketepatan yang tinggi dalam mencapai spesifikasi pesanan. Saya jarang mengalami ketidaksesuaian, dan jika terjadi, mereka dengan cepat mengambil tindakan untuk memperbaiki situasi tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa produk Delaux Paper selalu sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dan dipesan oleh pelanggan, karena pada saat pemesanan di awal sudah dibicarakan mengenai spesifikasi suatu produk dengan detail sehingga tidak ada kesalahan pada proses cetak dan didukung dengan adanya revisi desain dan konfirmasi desain sebelum cetak produk pada pelanggan.

d. Daya Tahan Produk

Daya tahan produk adalah kunci untuk memenuhi harapan pelanggan dalam jangka panjang. Produk yang tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang menghemat waktu dan uang pelanggan. Ini juga mencerminkan kualitas produk yang baik yang mungkin menghasilkan rekomendasi pelanggan.

Mengenai hal produk Delaux Paper tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang diperoleh data bahwa produk Delaux Paper tahan lama karena dari pemilihan kualitas

bahannya delaux paper memberikan kualitas yang bagus pada pelanggannya dan diproduksi dengan mesin yang canggih.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper pada Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, terkait produk Delaux Paper tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa produk kita pasti memiliki daya tahan yang sangat bagus ya, seperti saya telah jelaskan dari awal tadi bahwa kita sudah memiliki kualitas mesin yang bagus dan juga kualitas bahan yang bagus jadi saya rasa itu sangat berpengaruh pada daya tahan produknya gitu”.

Kemudian terkait produk Delaux Paper tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Kami berupaya keras untuk memastikan bahwa produk kami tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Kami menggunakan bahan berkualitas tinggi dalam proses produksi kami untuk memastikan ketahanan produk. Kami juga melakukan pengecekan kualitas untuk memastikan bahwa produk kami tahan terhadap kondisi yang beragam sebelum di kirim ke pelanggan. Selain itu, Kami bekerja sama dengan produsen bahan untuk mencari inovasi baru dalam bahan cetak yang lebih tahan lama. Kami juga mendengarkan umpan balik pelanggan tentang masalah daya tahan yang mungkin mereka alami dan berusaha untuk mengatasi masalah tersebut dalam pengembangan produk kami”.

Ditambahkan lagi oleh Ferlin Telaumbanua selaku operator mesin pada Percetakan Delaux Paper. Saat wawancara Kamis, 28 September 2023, Pukul 15.00 WIB, tentang apakah produk Delaux

Paper tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang, mengatakan:

“Kami tahu betapa pentingnya daya tahan produk, terutama dalam jangka panjang. Itulah mengapa kami menggunakan bahan berkualitas tinggi dan teknik produksi terbaik untuk memastikan produk kami tahan lama”.

Hal sama disampaikan juga oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper mengenai bagaimana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, saat wawancara Jum'at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB, mengatakan bahwa:

“Produk mereka telah terbukti tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Sebagai seorang pelanggan, ini sangat penting bagi saya karena saya ingin produk saya tetap dalam kondisi terbaik untuk waktu yang lama. Saya tahu bahwa produk Delaux Paper dapat memenuhi standar ketahanan yang tinggi”.

Hal ini juga disampaikan juga oleh Iman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper, pada wawancara Selasa, 3 Oktober 2023, pukul 13.07 WIB, mengenai bagaimana produk Delaux Paper sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, mengatakan bahwa:

“Produk Delaux Paper tampaknya tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Saya telah menggunakan produk mereka dalam berbagai proyek jangka panjang, dan hasil cetakan tetap tajam dan berdaya tahan. Saya tahu bahwa mereka menggunakan bahan berkualitas tinggi dan berupaya untuk terus meningkatkan daya tahan produk”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa produk Delaux Paper dapat bertahan lama karena dari pemilihan kualitas bahannya Delaux Paper memilih kualitas yang bagus dan diproduksi dengan mesin yang canggih, dan dilakukannya pengecekan suatu produk sebelum sampai ke customer mereka.

e. Reliabilitas

Reliabilitas produk adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan. Pelanggan ingin yakin bahwa produk akan berfungsi dengan baik dan tidak akan mengecewakan mereka. Produk yang dapat diandalkan menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Mengenai hal dengan reliabilitas produk Delaux Paper ,apakah ada langkah-langkah yang telah diambil untuk memastikan produk tetap andal diperoleh data bahwa produk delaux paper bisa diandalkan karena sudah menggunakan kualitas bahan yang berkualitas tinggi dan diproduksi dengan mesin canggih.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper,pada wawancara Kamis,28 September 2023,pukul 09.05 WIB, terkait dengan reliabilitas produk Delaux Paper , untuk memastikan produk tetap andal beliau mengatakan bahwa:

“Pelanggan telah memberikan umpan balik positif tentang reliabilitas produk kami. Kami melakukan pengecekan ketahanan yang baik untuk memastikan setiap produk dapat diandalkan.sama seperti yang saya telah katakan dari awal tadi bahwa ketahan suatu produk bergantung pada kualitas bahan yang baik,jadi kalau kualitas bahannya bagus maka akan berpengaruh pada suatu produk itu sendiri,bisa diandalkan mau tidak bergantung pada kualitas bahan dan mesin bagusnya tadi”.

Kemudian terkait dengan reliabilitas produk Delaux Paper , untuk memastikan produk tetap andal ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux paper saat wawancara Kamis, 28 September 2023,pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Reliabilitas adalah salah satu prioritas utama kami, dan kami telah mengambil langkah-langkah khusus untuk memastikan produk kami tetap andal.

Pertama, kami melakukan pemeriksaan kualitas pada setiap tahap produksi. Kami memiliki tim yang bertanggung jawab untuk memeriksa setiap cetakan dan memastikan bahwa tidak ada cacat yang terlihat. Kami juga melakukan pengecekan kualitas pada produk akhir sebelum pengiriman untuk memastikan bahwa semua produk memenuhi standar kualitas yang kami tetapkan.

Kedua, kami terus memantau kinerja peralatan kami. Pemeliharaan berkala dilakukan untuk memastikan bahwa mesin cetak dan peralatan lainnya tetap beroperasi dengan baik”.

Ditambahkan lagi oleh Ferlin Telambanua selaku operator mesin pada Delaux paper, saat wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 15.00 WIB, reliabilitas produk Delaux Paper, untuk memastikan produk tetap andal, mengatakan:

“Produk kami selalu dicek untuk memastikan bahwa mereka dapat diandalkan dalam penggunaan sehari-hari. Kami ingin pelanggan kami merasa yakin bahwa produk kami akan berfungsi dengan baik setiap saat”.

Dikuatkan lagi oleh jawaban Salvin Bate’e selaku desain grafis pada Delaux paper, saat wawancara pada Jum’at, 29 September 2023, pukul 11.00 WIB, tentang reliabilitas produk Delaux Paper, untuk memastikan produk tetap andal, mengatakan:

“Kami selalu memastikan produk dapat diandalkan dalam penggunaan sehari-hari, kami merasa yakin bahwa produk kami akan berfungsi dengan baik, namun dengan tingkat orderan yang tinggi terkadang kami lalai dalam mengecek suatu produk akibatnya produk rusak saat di packing, dan sebagai bentuk tanggung jawab kami selalu memberikan ganti rugi dengan mengganti dengan yang baru”.

Hal ini juga ditambahkan oleh jawaban Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper, pada wawancara Jum’at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB mengenai reliabilitas produk Delaux Paper, untuk memastikan produk tetap andal mengatakan bahwa:

“Saya belum pernah mengalami masalah dengan reliabilitas produk mereka. Semuanya selalu berjalan dengan lancar, dan saya tahu saya bisa mengandalkan produk mereka dalam setiap proyek yang saya kerjakan”.

Hal ini disampaikan juga oleh Iman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper, pada wawancara Selasa, 3 Oktober 2023, pukul 13.07 WIB, mengenai reliabilitas produk Delaux Paper, untuk memastikan produk tetap andal, mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa produk Delaux Paper andal. Mereka memiliki proses pengawasan kualitas yang ketat dan melakukan pemeliharaan teratur pada peralatan cetak. Saya merasa yakin dengan reliabilitas produk mereka”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa Delaux Paper bisa diandalkan karena sudah menggunakan kualitas bahan yang berkualitas tinggi dan diproduksi dengan mesin canggih.

f. Ketersediaan Produk

Ketersediaan produk di pasar adalah faktor penting dalam memenuhi permintaan pelanggan tepat waktu. Pelanggan ingin yakin bahwa produk yang mereka inginkan selalu tersedia. Ini juga membantu menghindari kekecewaan pelanggan dan hilangnya peluang penjualan.

Mengenai hal bagaimana strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar diperoleh data bahwa delaux paper selalu mengecek ketersediaan produknya dalam 2 kali dalam sebulan, sehingga mereka bisa terus melakukan produksi tanpa khawatir akan kehabisan stock bahan untuk produksi.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pada pukul 09.05 WIB, terkait bagaimana strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar beliau mengatakan bahwa:

“Disini kita tetap ada yang namanya cek stock, jadi kita ada 2 kali dalam sebulan pengecekan stock ,sehingga stock kita tetap aman gitu,tetap ada prodaknya meski permintaan banyak tetap pasti ada dan tersedia”.

Kemudian terkait dengan bagaimana strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper,saat wawancara Kamis,28 September 2023,pukul 13.06 WIB , mengatakan :

“Kami memiliki strategi persediaan yang efisien untuk menjaga produk kami tersedia di pasar. Kami juga mengatasi tantangan seperti fluktuasi permintaan dengan rencana yang matang”.

Ditambahkan lagi oleh Salvin Bate’e selaku desain grafis pada Delaux paper,pada wawancara Jum’at, 29 September 2023 ,pukul 11.00 WIB,tentang bagaimana strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar , mengatakan:

“Tentunya kami akan berusaha keras untuk menjaga ketersediaan produk kami di pasar. Kami memiliki rantai pasokan dan strategi distribusi yang efisien untuk memastikan produk kami dapat diakses oleh pelanggan kami”.

Hal ini juga didukung oleh jawaban Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara Jum’at, 29 September 2023,pukul 10.00 WIB , mengenai strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar mengatakan bahwa:

“Mereka selalu menjaga produk yang saya butuhkan tersedia di pasar. Saya tidak pernah kesulitan menemukan apa yang saya cari. Terkadang, dalam industri saya, stok yang konsisten bisa menjadi masalah, tetapi Delaux Paper selalu mengatasi tantangan ini dengan baik”.

Hal yang sama disampaikan juga oleh WawanTelaumbanua selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara,30 September 2023

,pukul 10.05 WIB, mengenai strategi percetakan dalam menjaga ketersediaan produk Delaux Paper di pasar mengatakan bahwa: “Delaux Paper sangat baik dalam menjaga ketersediaan produk di pasar. Kami selalu dapat memesan produk yang kami butuhkan, dan ini memberi kami keyakinan bahwa kami dapat memenuhi permintaan kami dengan baik sebagai customer”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa delaux paper memiliki cara dalam menjaga stocknya dengan melakukan pengecekan ketersediaan bahan produknya dalam 2 kali dalam sebulan, sehingga hal inilah yang membuat produk Delaux Paper tetap ada di pasaran karena bahan produksinya tetap tersedia.

g. Perbaikan dan Pengembangan Produk

Pengembangan produk yang berkelanjutan adalah cara untuk tetap relevan dan memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan. Mendengarkan umpan balik pelanggan dan merencanakan perbaikan produk adalah strategi penting dalam meningkatkan kualitas produk dan mempertahankan daya saing.

Mengenai hal rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan diperoleh data bahwa Delaux Paper masih terus belajar untuk itu, dan terus melakukan evaluasi dan mengembangkan produk yang ada dan terus berinovasi.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper, pada Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, terkait bagaimana rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan beliau mengatakan bahwa:

“Seperti saya telah jelaskan dari awal, memang kualitas produk kita itu sudah ada standarnya, tapi dilain sisi kita tetap mengevaluasi dan mengembangkan bagaimana mendapatkan hasil yang lebih baik dan terus kita lakukan inovasi dan pengembangan terhadap

produk, Dengan fokus pada kualitas produk dan layanan, kami berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan kami. Umpan balik sangat berharga dalam membantu kami terus berkembang dan meningkatkan standar kualitas kami”.

Kemudian terkait dengan bagaimana rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, saat wawancara pada Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Ya, kami memiliki rencana untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan produk di masa depan. Kami sangat menghargai umpan balik pelanggan sebagai sumber informasi berharga untuk meningkatkan kualitas produk kami. Ketika kami menerima umpan balik pelanggan, kami menganalisisnya dengan cermat dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kami kemudian merencanakan tindakan perbaikan yang sesuai, termasuk peningkatan proses produksi, penggunaan bahan yang lebih baik, atau pengembangan produk baru.

Kami percaya bahwa pendekatan ini akan membantu kami terus meningkatkan kualitas produk kami dan memenuhi harapan pelanggan. Kami berkomitmen untuk menjadi pemimpin dalam industri percetakan dan terus berinovasi untuk memberikan produk berkualitas tinggi kepada pelanggan kami”.

Ditambahkan lagi oleh Salvin Bate'e selaku desain grafis pada Delaux paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 11.00 WIB, terkait rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan, mengatakan:

“Kami selalu mendengarkan umpan balik pelanggan dengan cermat. Umpan baliklah ini membantu kami mengidentifikasi area di mana kami dapat melakukan perbaikan atau pengembangan

produk di masa yang akan datang. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas produk kami”.

Hal ini juga didukung oleh jawaban Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper, saat wawancara pada Jum'at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB, mengenai terkait rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan mengatakan bahwa:

“Saya senang mendengar bahwa Delaux Paper memiliki rencana untuk perbaikan dan pengembangan produk di masa depan. Ini menunjukkan bahwa mereka mengambil umpan balik pelanggan serius dan ingin terus meningkatkan kualitas produk mereka”.

Hal ini juga dikuatkan lagi oleh jawaban Iman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper, pada wawancara Selasa, 3 Oktober 2023, pukul 13.07 WIB, mengenai terkait rencana untuk perbaikan atau pengembangan produk di masa depan mengatakan bahwa:

“Saya senang mendengar bahwa Delaux Paper memiliki rencana untuk perbaikan dan pengembangan produk di masa depan. Saya pikir ini adalah tindakan yang bijak. Untuk mengatasi umpan balik pelanggan, saya yakin bahwa mereka akan terus mendengarkan pelanggan mereka dan memperhatikan saran-saran yang disampaikan. Saya percaya bahwa kerjasama yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan adalah kunci untuk terus meningkatkan kualitas produk. Saya berharap untuk melihat perkembangan yang positif dalam produk mereka di masa depan”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa delaux paper masih terus belajar dan berusaha untuk itu, dan terus melakukan evaluasi dalam mengembangkan produk yang ada dan terus berinovasi, seperti yang telah diucapkan oleh pemilik Delaux Paper sendiri bahwa mereka terus melakukan inovasi terhadap produknya untuk meningkatkan kualitas

mereka, dan selalu membuka diri jika ada saran dari customer dalam hal pengembangan produk.

B. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pelanggan adalah inti dari keberhasilan setiap bisnis. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat perbedaan yang signifikan dalam menciptakan pelanggan yang setia dan mendukung pertumbuhan perusahaan. Ahli manajemen seperti Philip Kotler telah berpendapat bahwa dalam era informasi dan komunikasi yang berkembang pesat, pelanggan memiliki kekuatan lebih besar daripada sebelumnya. Oleh karena itu, penerapan kualitas pelayanan yang tinggi adalah suatu keharusan.

Dalam hal kualitas pelayanan, Delaux Paper telah memberikan upaya untuk merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan. Namun, hal ini belum mencapai tingkat ketanggapan yang diinginkan. Beberapa pelanggan mungkin masih menghadapi masalah terkait waktu tanggapan, sementara aspek jaminan, kepastian, dan empati juga perlu ditingkatkan. Delaux Paper dapat mencapai ini melalui pelatihan karyawan yang lebih baik, pemantauan pelanggan yang lebih aktif, dan perbaikan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka peneliti melakukan Observasi dan wawancara pada Percetakan Delaux Paper terhadap informan seperti : pemilik usaha, admin, karyawan, pelanggan. Berikut uraiannya:

h. Berwujud (Tangible)

Aspek berwujud adalah tampilan fisik dari layanan atau produk yang diberikan oleh perusahaan. Ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, desain produk, dan presentasi. Pentingnya ini adalah karena pertama kali menciptakan kesan pertama pada pelanggan. Fasilitas fisik yang bersih dan terawat, peralatan yang baik, serta presentasi yang rapi mencerminkan profesionalisme perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Ini juga

dapat memengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas produk dan layanan yang mereka harapkan.

Mengenai hal bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa aspek berwujud dari layanan Percetakan Delaux Paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi maka diperoleh data bahwa Delaux Paper selalu memastikan fasilitas fisik selalu dalam kondisi terbaik selalu dirawat dan dibersihkan dan terus dipelihara dan diperbarui peralatan cetak mereka untuk memastikan kinerjanya optimal.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, tentang bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa aspek berwujud dari layanan Percetakan Delaux Paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Dalam mewujudkan sebuah aspek berwujud dari pelayanan Kami memastikan bahwa fasilitas fisik kami selalu dalam kondisi terbaik. Fasilitas kami dirancang untuk mencerminkan standar kualitas tinggi dalam percetakan. Dan terus-menerus memelihara dan memperbarui peralatan cetak kami untuk memastikan kinerjanya optimal. Pemilihan bahan ,banyak dipasaran sekarang yang beranekah ragam harga gitu, bahkan ada harga yang rendah ,tapi kita lihat kualitasnya sangat buruk ,jadi disini kita terus memperhatikan juga bagaimana kualitas bahan gitu”.

Kemudian terkait dalam hal memastikan bahwa aspek berwujud dari layanan Percetakan Delaux Paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, pada saat wawancara Kamis , 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Kami sangat peduli terhadap aspek berwujud dari layanan kami karena kami percaya bahwa tampilan fisik dan kualitas peralatan berpengaruh besar pada kesan pelanggan. Untuk memastikan standar kualitas yang tinggi, kami melakukan beberapa tindakan. Pertama, kami secara rutin melakukan pemeliharaan pada fasilitas kami. Ini termasuk perawatan rutin untuk mesin cetak, peralatan finishing, dan pemeliharaan lingkungan kerja secara umum. Dengan menjaga fasilitas kami dalam kondisi optimal, kami dapat menghindari masalah teknis yang dapat mempengaruhi kualitas hasil cetakan”.

Terkait dalam hal memastikan bahwa aspek berwujud dari layanan Percetakan Delaux Paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi ditambahkan oleh Ferlin Telambanua selaku operator mesin pada Percetakan Delaux Paper, saat wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 15.00 WIB, mengatakan :

“Sebagai karyawan Delaux Paper, kami selalu berusaha keras untuk menjaga fasilitas fisik kami tetap dalam kondisi terbaik. Kami merawat peralatan cetak kami secara berkala, memastikan bahwa semuanya berfungsi dengan baik. Kami juga berkomitmen untuk mempertahankan tampilan yang bersih dan profesional di lingkungan kerja kami”.

Demikian juga didukung pernyataan oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper, pada wawancara Jum’at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB, mengenai hal aspek berwujud dari layanan percetakan delaux paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi mengatakan bahwa:

“Selama bertahun-tahun, saya selalu terkesan dengan upaya Delaux Paper dalam menjaga fasilitas fisik mereka tetap bersih, modern, dan menarik. Peralatan cetak yang mereka gunakan juga selalu terlihat canggih, yang memberikan kepercayaan diri bahwa

pekerjaan saya akan selesai dengan baik. Terkadang, saat saya memegang hasil cetakan mereka, saya bisa merasakan kualitasnya dari tampilan fisiknya. Itu memberi saya rasa yakin yang besar”.

Demikian didukung jawaban dari Herman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal aspek berwujud dari layanan percetakan delaux paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi ,pada wawancara Jum’at, 29 September 2023,pukul 13.03,mengatakan bahwa:

“Pengalaman saya dengan aspek berwujud dari layanan Delaux Paper sangat positif. Fasilitas fisik mereka tampak bersih dan terorganisir dengan baik. Peralatan yang mereka gunakan tampak canggih dan terawat dengan baik, memberikan kepercayaan bahwa hasil cetakan akan berkualitas tinggi. Presentasi produk yang saya terima selalu rapi dan memenuhi standar tinggi. Hal ini memberikan keyakinan bahwa Delaux Paper memiliki standar kualitas yang tinggi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan ,dimana menemukan bahwa percetakan Delaux Paper selalu memberikan yang terbaik kepada pelanggannya dalam aspek berwujud dari layanan yang mereka berikan, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan presentasi, mencerminkan standar kualitas yang tinggi mereka selalu memastikan hal tersebut tetap terjaga dan terawat dan bekerja dengan optimal.

i. Keandalan Pelayanan (*Service Reliability*)

Keandalan adalah fondasi dari kualitas pelayanan. Pelanggan menginginkan konsistensi dalam pengalaman mereka. Mereka ingin tahu bahwa mereka dapat mengandalkan perusahaan untuk memberikan layanan yang sama baik setiap saat. Keandalan mencakup pengiriman tepat waktu, ketersediaan produk, dan pemenuhan janji yang dijanjikan. Tanpa keandalan, kepuasan

pelanggan dapat terganggu, dan bisnis mungkin kehilangan pelanggan mereka.

Mengenai hal bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, apa langkah-langkah yang Delaux Paper ambil untuk mengatasi ketidakpastian atau kelalaian, diperoleh data bahwa Delaux Paper selalu bisa diandalkan karena kualitas bahan dan kecanggihan mesin yang tinggi membuat produknya berkualitas tinggi dan pelayanannya jadi bisa diandalkan.

Ada juga suatu keadaan dimana Delaux Paper tidak bisa diandalkan ketika tingkat kerjaan disana sedang tinggi, hal inilah yang membuat semuanya jadi bermasalah.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, tentang bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, apa langkah-langkah yang Delaux Paper ambil untuk mengatasi ketidakpastian atau kelalaian beliau mengatakan bahwa:

“Disini kita memiliki standar cetak, dan disetiap produk kita itu dilalui beberapa sistem quality control, jadi setiap produk itu harus dicek dulu sebelum di packing, bagaimana kualitas produknya baru bisa dipacking, kami memiliki prosedur baik dalam mengendalikan kualitas produk kami pada setiap tahap produksi. Setiap produk periksa sebelum dikirim kepada pelanggan. Tim kami sangat berkomitmen untuk menjaga konsistensi dalam layanan kami.”

Kemudian terkait dalam hal memastikan bahwa pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, apa langkah-langkah yang Delaux Paper ambil untuk mengatasi ketidakpastian atau kelalaian ditambahkan

oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper, saat wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Keandalan adalah prinsip yang sangat penting bagi kami. Kami mengerti bahwa ketidakpastian atau kelalaian dalam produksi dapat berdampak besar pada pelanggan kami. Untuk memastikan keandalan layanan kami, kami mengambil serangkaian langkah-langkah.

Pertama, kami memiliki prosedur produksi yang bagus. Ini mencakup pengawasan yang ketat dari awal hingga akhir proses produksi. Setiap tahapan produksi diawasi oleh personel untuk meminimalkan risiko kesalahan.

Kedua, kami memiliki tim untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan cepat. Kami percaya bahwa komunikasi yang baik adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kami juga memiliki kebijakan penggantian atau pengembalian dana jika terjadi kelalaian yang signifikan dalam pesanan”.

Dalam hal memastikan bahwa pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, Apa langkah-langkah yang Delaux Paper ambil untuk mengatasi ketidakpastian atau kelalaian ditambahkan oleh Ferlin Telambanua selaku operator mesin pada Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 15.00 WIB, mengatakan :

“Kami sebagai karyawan, Kami juga memahami pentingnya memberikan layanan yang konsisten kepada pelanggan kami. Oleh karena itu, kami memiliki proses dan sistem yang kuat untuk memastikan bahwa setiap pesanan diproses dengan benar dan sesuai dengan permintaan pelanggan. Kami juga memiliki rencana darurat yang disiapkan untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul sehingga pelayanan kami bisa diandalkan”.

Dikuatkan lagi oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara Jum'at, 29 September 2023.pukul 10.00 WIB,mengenai hal pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, dan langkah-langkah yang Delaux Paper ambil untuk mengatasi ketidakpastian atau kelalaian, mengatakan bahwa:

“Keandalan adalah segalanya bagi saya, terutama karena bisnis saya sering menghadapi tenggat waktu yang ketat. Saya telah bekerja sama dengan Delaux Paper dalam berbagai proyek, dan mereka selalu memberikan hasil yang konsisten. Tidak pernah ada ketidakpastian atau kekecewaan, yang membuat saya merasa nyaman”.

Ada pun juga jawaban yang berbeda dari Herman Zebua selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara Jum'at, 29 September 2023.pukul 13.03 WIB mengenai hal pelanggan dapat mengandalkan Percetakan Delaux Paper dalam memberikan layanan secara konsisten, mengatakan bahwa:

“ Ada beberapa kasus ketika Delaux Paper gagal dalam memberikan hasil pesanan sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan. Hal ini telah menyebabkan beberapa kendala dalam rencana kami. Saya berharap mereka dapat lebih ketat dalam menjaga keandalan layanan mereka dan menepati janji pemesanan selanjutnya kedepan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan ,dimana menemukan bahwa Percetakan Delaux Paper masih ada keadaan dimana Delaux Paper tidak bisa diandalkan seperti yang telah dialami oleh saudara Herman Zebua yang mengalami keadaan keterlambatan hasil pesanan sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan,sehingga mengecewakan pelanggan, mungkin hal ini biasanya terjadi karena gangguan produksi yang lama dan kerusakan produk saat produksi yang menyebabkan hal seperti ini terjadi.

j. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah kemampuan untuk merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Ini menciptakan kepuasan pelanggan karena mereka merasa didengar dan diperhatikan. Ketika perusahaan dapat merespons dengan cepat terhadap pertanyaan, permintaan, atau masalah pelanggan, ini meningkatkan pengalaman pelanggan dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Mengenai hal bagaimana Delaux Paper merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien diperoleh data bahwa Delaux Paper disetiap permintaan pelanggan merespons dengan segera dan berusaha untuk memberikan solusi secepat mungkin, namun masih belum cukup sempurna dilaksanakan buktinya masih ada pelanggan yang tidak puas.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper pada Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, bagaimana Delaux Paper merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien beliau mengatakan bahwa:

“Kami merespons setiap permintaan pelanggan dengan segera dan berusaha untuk memberikan solusi secepat mungkin, kalau kita disini selalu berkomunikasi dengan customer, bagaimana dengan deadline, jadi kita berusaha memberikan solusi pada kebutuhan customer, misalnya butuh cepat atau masih lama dibutuhkan, jadi menyesuaikan sebenarnya, jadi kalau misalnya memang tidak bisa kita handle atau waktunya tidak bisa dikejar oleh kita dengan tingkat pekerjaan yang sangat tinggi juga dipercetakan kita, kita berusaha memberikan solusi waktu yang terbaik gitu, jika memang tidak bisa ya kita tolak, begitulah kira-kira”.

Kemudian terkait dalam hal paper bagaimana Delaux Paper merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada

Percetakan Delaux Paper,pada wawancara 28 September 2023,pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Kami sangat peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan berkomitmen untuk merespons permintaan atau kebutuhan mereka dengan cepat dan efisien. Kami percaya bahwa ketanggapan ini adalah kunci untuk memastikan kepuasan pelanggan”.

Demikian dalam hal bagaimana Delaux Paper merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien ditambahkan oleh Salvin Bate'e selaku desain grafis pada Percetakan Delaux paper,pada wawancara 29 September 2023, pukul 11.00 WIB, mengatakan :

“Kami di Delaux Paper percaya bahwa merespons dengan cepat terhadap permintaan pelanggan adalah kunci untuk memenuhi kepuasan mereka. Tim kami selalu siap untuk merespons pertanyaan, permintaan, atau perubahan pesanan pelanggan dengan efisien. Ini adalah bagian penting dari budaya kerja kami”.

Ada pun jawaban berbeda dari Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara Jum'at, 29 September 2023,pukul 10.00 WIB, mengenai hal respons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien yang diberikan oleh Delaux Paper mengatakan bahwa:

“Ada saat-saat di mana saya merasa responsibilitas mereka kurang optimal. Beberapa permintaan saya tidak ditanggapi dengan segera, dan saya harus menghubungi mereka beberapa kali untuk mendapatkan jawaban yang saya butuhkan. Ini mengganggu produktivitas saya, dan saya berharap mereka dapat lebih responsif terutama dalam situasi mendesak”.

Hal ini juga disampaikan oleh Wawan Telaumbanua selaku pelanggan Delaux Paper,pada wawancara Sabtu,30 September 2023, pukul 10.05 WIB, mengenai hal respons permintaan atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien yang diberikan oleh delaux paper, mengatakan bahwa:

“Salah satu hal yang saya hargai dari Delaux Paper adalah tanggung jawab mereka terhadap permintaan saya. Saya ingat suatu kali saya memiliki pesanan yang harus segera diproses. Mereka merespons dengan sangat cepat dan mengatur segalanya agar pesanan saya dapat selesai sesuai tenggat waktu. Itu adalah salah satu momen di mana ketanggapan mereka berdampak besar pada kepuasan saya”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa tanggung jawab Percetakan Delaux Paper masih belum sepenuhnya baik, keadaan seperti ini terjadi hanya pada sebagian orang saja, hal ini disebabkan karena tingkat orderan yang tinggi dan berbagai tingkat waktu pengerjaan suatu produk yang lama dan terlalu banyaknya revisi desain produk dari customer sehingga produk yang tadinya duluan dikerjakan jadi yang terakhir, sedangkan produk yang tidak banyak revisi atau tidak ada revisi sama sekali jadi yang cepat selesai.

k. Jaminan dan Jelas dan Kepastian (Assurance)

Jaminan dan jelas serta kepastian adalah tentang memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan atau produk yang mereka terima adalah yang terbaik. Ini mencakup memberikan jaminan kualitas, menegaskan spesifikasi produk atau layanan, dan memberikan kepastian terkait dengan apa yang dapat diharapkan oleh pelanggan. Hal ini membantu menghilangkan ketidakpastian pelanggan dan menciptakan rasa percaya.

Mengenai hal bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan diperoleh data bahwa Delaux Paper memberikan jaminan kualitas untuk setiap produk yang mereka hasilkan. Jika ada masalah dengan produk, mereka siap untuk menggantinya.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux

Paper,pada wawancara Kamis, 28 September 2023,pukul 09.05 WIB, terkait memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan beliau mengatakan bahwa:

“Tetap kita kasih jaminan/garansi dari prodak kita ,misalnya ada kerusakan atau ada yang tidak sesuai dengan spek yang kita kasih,kita berusaha atau kita ganti atau seperti apa, kita berusaha cari win solusinya dan kami memberikan jaminan kualitas untuk setiap produk yang kami hasilkan. Jika ada masalah dengan produk, kami siap untuk menggantinya atau mengembalikan pembayaran.Kami juga memastikan bahwa setiap informasi terkait produk atau layanan kami jelas dan transparan untuk pelanggan”.

Kemudian terkait bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux Paper,pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Kami sangat peduli tentang bagaimana pelanggan kami merasa tentang layanan kami. Untuk memberikan jaminan dan kepastian kepada pelanggan, kami melakukan beberapa langkah.

Pertama, kami memberikan jaminan kualitas untuk setiap pesanan. Ini berarti bahwa setiap produk yang kami hasilkan harus memenuhi standar kualitas tertentu. Jika ada masalah dengan hasil cetakan, kami akan melakukan perbaikan atau penggantian sesuai dengan kebijakan kami.

Kedua, kami memiliki kebijakan pengembalian dana jika pelanggan tidak puas dengan hasil cetakan mereka. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa pelanggan kami merasa puas dengan layanan kami. Jika ada ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang dijanjikan, kami akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut”.

Demikian bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan

disampaikan oleh Salvin Bate'e selaku desain grafis pada Percetakan Delaux Paper pada wawancara Jum'at, 29 September 2023, pukul 11.00 WIB, mengatakan :

“Kami selalu berusaha memberikan jaminan dan kepastian kepada pelanggan kami. Kami memberikan informasi yang jelas tentang produk dan layanan kami, termasuk spesifikasi dan harga. Kami ingin pelanggan merasa yakin bahwa mereka telah membuat pilihan yang tepat dengan memilih Delaux Paper sebagai mitra cetak mereka”

Hal ini juga didukung oleh Jhon Harefa selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan pada pelanggan, mengatakan pada saat wawancara Jum'at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB, bahwa:

“Selain kualitas produk, jaminan dan kepastian adalah hal yang saya harapkan dari setiap penyedia layanan. Delaux Paper selalu memberikan ini. Mereka memberikan jaminan kualitas, yang memberi saya keyakinan bahwa setiap produk yang saya pesan akan sesuai dengan harapan saya. Semuanya juga selalu jelas dan terstruktur dalam setiap transaksi, tanpa adanya kebingungan atau ketidakpastian”.

Hal ini juga dikuatkan dengan jawaban Wawan Telaumbanua selaku pelanggan Delaux Paper pada wawancara Sabtu, 30 September 2023, pukul 10.05 WIB, memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat aman dan yakin dengan layanan yang ditawarkan oleh Delaux Paper. Mereka memberikan jaminan kualitas untuk setiap pesanan, yang memberikan kepercayaan bahwa produk yang saya terima akan memenuhi standar yang telah dijanjikan. Mereka juga memiliki kebijakan pengembalian dana jika ada ketidaksesuaian dengan spesifikasi. Ini membuat saya

merasa bahwa mereka benar-benar peduli tentang kepuasan pelanggan dan memberikan kepastian bahwa saya tidak akan merugi jika ada masalah dengan pesanan saya”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana menemukan bahwa Jaminan dan jelas serta kepastian dari produk Delaux Paper sudah cukup baik penerapannya karena Delaux Paper selalu memberikan jaminan kualitas untuk setiap produk yang mereka hasilkan. Jika ada masalah dengan produk, mereka siap untuk menggantinya, sehingga ini membuat pelanggan merasa nyaman dan yakin pada produk Delaux Paper.

I. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan. Ini menciptakan hubungan yang lebih dalam antara perusahaan dan pelanggan. Staf yang berkomunikasi dengan empati dapat merespons kekhawatiran pelanggan dengan lebih baik, menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan individu, dan menciptakan pengalaman yang lebih positif.

Mengenai hal bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa staf adminnya berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan diperoleh data bahwa Delaux Paper staf adminnya selalu berkomunikasi dan empati terhadap kebutuhan pelanggannya, namun ada keadaan mereka juga terlihat tidak empati lagi saat melayani chat dari pelanggan di sebabkan oleh tingkat pekerjaan yang banyak sehingga mereka lupa merespon dengan empaty costumer lain.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap Hasrat Warisman Telaumbanua selaku pemilik Percetakan Delaux Paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 09.05 WIB, terkait bagaimana memastikan bahwa staf adminnya berkomunikasi

i dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan beliau mengatakan bahwa:

“Kalau staf admin kita jamin mereka memiliki komunikasi yang baik, dan sangat mengerti dengan kebutuhan pelanggan, Staf admin kami bisa untuk berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan pelanggan. Kami mendengarkan pelanggan dengan seksama dan berusaha memberikan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka”.

Kemudian terkait bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa staf adminnya berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan ditambahkan oleh Anna Waruwu selaku admin pada Percetakan Delaux paper, pada wawancara Kamis, 28 September 2023, pukul 13.06 WIB, mengatakan :

“Kami menganggap empati sangat penting dalam komunikasi dengan pelanggan. Kami melatih staf admin kami untuk berkomunikasi dengan empati dan kesadaran terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan. Kami diajarkan sebagai staf untuk mendengarkan dengan seksama ketika pelanggan berbicara. Kami didorong untuk mengajukan pertanyaan yang relevan untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan. Kami juga diajarkan teknik komunikasi yang ramah dan sopan, sehingga pelanggan merasa nyaman dalam berinteraksi dengan kami. Ketika pelanggan memiliki kekhawatiran atau masalah, kami mendekati situasi tersebut dengan pemahaman dan empati. Kami berusaha untuk melihat dari sudut pandang pelanggan dan mencari solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini membantu kami membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka”.

Demikian bagaimana Delaux Paper memastikan bahwa staf adminnya berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan ditambahkan oleh Ferlin Telambanua

selaku operator mesin pada Percetakan Delaux paper,pada wawancara Kamis, 28 September 2023,pukul 15.00 WIB, mengatak
kan :

“Sebagai karyawan, kami diarahkan untuk selalu berkomunikasi dengan empati. Kami mendengarkan pelanggan dengan baik, mencoba untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran mereka. Kami percaya bahwa memberikan perhatian pribadi kepada setiap pelanggan adalah cara terbaik untuk membangun hubungan yang kuat”.

Hal ini juga didukung oleh jawaban Wawan Telaumbanua selaku pelanggan Delaux Paper mengenai hal bahwa staf admin Delaux Paper berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan,pada wawancara Sabtu, 30 September 2023,pukul 10.05 WIB, mengatakan bahwa:

“Staf Delaux Paper sangat peduli terhadap kebutuhan kami. Mereka selalu mendengarkan dengan baik dan berusaha memahami apa yang kami butuhkan.”.

Ada pun jawaban yang berbeda oleh Jhon Harefa selaku pelan
ggan Delaux Paper,pada wawancara Jum’at, 29 September 2023, pukul 10.00 WIB,mengenai hal bahwa staf admin Delaux Paper berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan mengatakan bahwa:

“Walaupun staf admin mereka ramah, ada saat-saat di mana saya merasa mereka kurang memahami kebutuhan dan kekhawatiran saya. Terutama dalam situasi yang kompleks atau masalah yang memerlukan perhatian khusus, empati mereka bisa lebih ditingkatkan. Saya berharap mereka dapat lebih aktif mendengarkan dan merespons kekhawatiran pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara hasil wawancara diatas hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan,dimana menemukan bahwa Delaux Paper sudah menerapkan yang namanya keramahan dan melayani dengan empaty, namun belum

sempurna sekali, namun hal inilah yang terus diusahakan oleh Delaux Paper agar dapat memuaskan pelanggannya dengan pelayanan yang ditawarkan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Penerapan TQM pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan data yang telah peneliti diperoleh saat selesai melakukan penelitian dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui penerapan TQM pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk menemukan bahwa penerapan TQM pada Percetakan Delaux Paper Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanannya dengan cara memastikan bahwa aspek berwujud dari layanan Percetakan Delaux Paper, seperti fasilitas fisik, peralatan, mencerminkan standar kualitas yang tinggi, serta keandalan dalam pelayanan, ketanggapan yang cepat terhadap permintaan pelanggan, memberikan jaminan dan kepastian pada suatu pelayanan dan produk yang jelas, empati terhadap pelanggan, dan memberikan produk yang berkualitas, dan memperkenalkan fitur produk, memberikan produk sesuai spesifikasi yang telah dipesan dengan daya tahan produk yang bagus dan dapat diandalkan dengan stok ketersediaan bahan maupun produk yang selalu tersedia, juga dengan didukung dengan pengembangan produk yang dilakukan secara terus menerus dengan inovasi baru dan mesin canggih.

1. Dari Sisi Kualitas Produk

a. Kinerja Produk

Kinerja produk Delaux Paper memenuhi ekspektasi pelanggan secara positif. Produk-produk yang mereka hasilkan berkualitas tinggi, memiliki detail yang sempurna, dan harganya terjangkau. Walaupun kinerja produk ini umumnya memuaskan, terdapat area tertentu yang mungkin perlu

ditingkatkan, seperti waktu produksi yang terkadang mengalami keterlambatan. Delaux Paper selalu terbuka terhadap umpan balik pelanggan dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas produk mereka.

147
Seperti yang disampaikan oleh Oentoro dalam jurnal (Gloria E.C. Suwu ,dkk(2022) menjelaskan, “Kualitas Produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat dipercaya produk tersebut, ketetapan (precision) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya serta atribut lain yang bernilai”.

102
18
Hal ini tidak sepenuhnya selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong dalam bukunya Firmansyah (2019:15) tentang “kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya”

Berdasarkan hal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Produk Delaux Paper diakui dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dengan kualitas tinggi, detail yang baik, dan harga terjangkau. Perusahaan menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerima masukan dari pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas produknya.

b. Fitur Produk

Fitur produk yang unik adalah salah satu keunggulan kompetitif Delaux Paper. Mereka menggunakan bahan akrilik yang unik, menciptakan produk berbeda dari percetakan lain di Kota Gunungsitoli. Hal ini memberikan nilai tambah pada produk mereka dan menciptakan daya tarik yang kuat di pasar. Meskipun fitur produk ini sudah menjadi keunggulan, Delaux Paper terus berusaha untuk mengembangkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan produk mereka dan memuaskan pelanggan lebih lanjut.

75
Hasil tersebut didukung penelitian Heri Pranata (2017) dan Khairul Fatal (2015) yang menyatakan fitur mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

42
Seperti yang diutarakan Dewi dan Jatra (2013), “fitur adalah karakteristik tambahan yang dirancang untuk meningkatkan minat

konsumen terhadap produk atau meningkatkan fungsi produk. Fitur mempunyai indikator yaitu sebagai berikut : 1. Kelengkapan Fitur 2. Kebutuhan Fitur 3. Ketertarikan Fitur 4. Kemudahan Penggunaan”.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa Fitur produk unik Delaux Paper menggunakan bahan akrilik,memberikan keunggulan kompetitif kepada Delaux Paper. Meskipun fitur ini telah menjadi daya tarik utama dan memberikan nilai tambah yang kuat, perusahaan terus berupaya mengembangkan fitur baru untuk meningkatkan keunggulan produk dan memuaskan pelanggan lebih lanjut.

c. Spesifikasi Produk

Delaux Paper selalu memastikan bahwa produk yang disediakan sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Mereka menjaga kualitas dan konsistensi produk melalui proses pengawasan kualitas yang cermat. Setiap tahap produksi diperiksa dengan teliti untuk memastikan bahwa setiap detail sesuai dengan spesifikasi yang diberikan oleh pelanggan. Hal ini menciptakan kepercayaan pelanggan dan menjaga kualitas layanan yang tinggi. Pelanggan yang telah berinteraksi dengan Delaux Paper mengakui bahwa produk mereka selalu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, dan ini merupakan salah satu harapan yang dipenuhi oleh perusahaan.

Hal ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adita Nurkholiq,dkk(2019) Hasil dari penelitian dan perolehan data menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas (quality control) dalam meningkatkan kualitas produk pada produk santan klatu dari mulai bahan baku, proses produksi, dan produk jadi telah sesuai dengan standar operasional perusahaan dan spesifikasi PT .Pacific Eastern Coconut Utama.

Seperti yang dikemukakan oleh Purnama dalam jurnal Tias windarti,dkk (2017) juga mengatakan bahwa “kualitas produk adalah kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan atas produk kedalam spesifikasi produk yang dihasilkan”.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Delaux Paper menegaskan kualitas produknya dengan memastikan

kesesuaian produk sesuai spesifikasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Melalui kontrol kualitas yang cermat di setiap tahap produksi, Delaux Paper menjaga konsistensi dan detail produk. Praktik ini membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga kualitas layanan yang tinggi. Pengalaman pelanggan menunjukkan bahwa produk Percetakan Delaux Paper selalu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, memenuhi ekspektasi yang ditetapkan perusahaan.

d. Daya Tahan Produk

Ketahanan produk juga menjadi fokus bagi Delaux Paper. Produk mereka dikenal tahan lama dan mampu bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Kualitas daya tahan produk ini dicapai melalui berbagai cara, termasuk pemilihan bahan berkualitas tinggi dan penggunaan teknik produksi terbaik. Selain itu, mereka memiliki prosedur revisi desain dan konfirmasi desain sebelum cetak produk yang memastikan kesesuaian dan ketepatan dalam memenuhi spesifikasi produk yang telah dibicarakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elissa suwandi (2016) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam penerapan sistem voice of customer pada kualitas produk, dapat disimpulkan bahwa terdapat cara untuk meningkatkan dimensi ketahanan, dimensi fitur, dan dimensi kesesuaian, dan hal ini sudah berjalan dengan baik.

sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh (Meithiana, 2019:54) “Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan”.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diputuskan bahwa, Fokus utama Delaux Paper adalah ketahanan produk. Percetakan Delaux Paper dikenal memiliki produk yang tahan lama dan mampu bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Hal ini dicapai melalui pemilihan bahan berkualitas tinggi, penggunaan teknik produksi terbaik, serta prosedur ketat dalam revisi dan konfirmasi desain sebelum produksi, memastikan kesesuaian dan ketepatan terhadap spesifikasi produk

e. Keandalan Produk (*Product Reliability*)

Reliabilitas produk adalah hal lain yang ditekankan oleh Delaux Paper. Mereka telah mengambil langkah-langkah khusus untuk memastikan produk mereka tetap dapat diandalkan oleh pelanggan. Hal ini mencakup pemeriksaan kualitas pada setiap tahap produksi, pemantauan kinerja peralatan, dan perawatan berkala untuk memastikan mesin cetak dan peralatan lainnya beroperasi dengan baik. Pelanggan yang telah menggunakan produk Delaux Paper memberikan tanggapan positif secara umum dan mengenai kehandalan produknya, menyatakan bahwa produk selalu berjalan dengan lancar dan andal secara umum di setiap proyek, meskipun ada

Hal ini didukung oleh Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd dalam bukunya (Firmansyah, 2019:15), kualitas produk yaitu keandalan adalah kemungkinan produk tersebut akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam jangka waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan kerusakan, semakin dapat diandalkan produk tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, keandalan produk adalah fokus utama Delaux Paper. Perusahaan ini telah mengambil langkah-langkah khusus untuk memastikan produknya tetap dapat diandalkan oleh pelanggan. Upaya ini mencakup pemeriksaan kualitas pada setiap tahap produksi, pemantauan kinerja peralatan, dan perawatan berkala untuk menjaga operasional mesin cetak dan peralatan. Tanggapan positif dari pelanggan menegaskan bahwa produk Delaux Paper selalu dapat diandalkan dan beroperasi dengan baik dalam setiap proyek.

f. Ketersediaan Produk

Ketersediaan produk adalah faktor penting dalam memenuhi permintaan pelanggan tepat waktu. Delaux Paper menjalankan pengecekan stok dua kali dalam sebulan untuk memastikan bahwa produk-produk mereka selalu tersedia di pasar. Hal ini memungkinkan mereka untuk menjaga ketersediaan produk meskipun permintaan dari pelanggan meningkat. Mereka juga memiliki rantai pasokan dan strategi distribusi

yang efisien, yang memungkinkan produk mereka dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan.

Hal ini searah dengan penelitian yang dilakukan Ireine E. Sumolang, dkk (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dan kelengkapan produk secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan, sehingga Matahari Manado Town Square sebaiknya lebih meningkatkan sistem dalam hal pelayanan prima dan kelengkapan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Hal ini selaras pendapat dari Kotler dan Armstrong (2012:8) dalam susanti,dkk (2021) , “ketersediaan produk adalah kemampuan perusahaan dalam menjaga persediaan produk pada saat hal itu terjadi peningkatan permintaan terhadap merek produk”.

Menurut Mohammad Zainul (2019:87) tentang, “persediaan merupakan simpanan material yang berupa bahan mentah, barang dalam proses dan barang jadi”.

Berdasarkan pembahasan hasil diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan,yaitu ketersediaan produk adalah kunci untuk memenuhi permintaan pelanggan tepat waktu. Delaux Paper memastikan ketersediaan produk dengan menjalankan pengecekan stok dua kali sebulan. Ini memungkinkan mereka untuk menjaga ketersediaan produk saat permintaan naik..

g. Perbaikan dan pengembangan produk

Perbaikan dan pengembangan produk yang berkelanjutan adalah strategi yang ditekankan oleh Delaux Paper. Mereka mendengarkan umpan balik pelanggan dan terus mengevaluasi serta mengembangkan produk yang sudah ada, serta melakukan inovasi untuk menghasilkan hasil yang lebih baik. Dengan pendekatan ini, mereka berharap dapat terus memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan, tetap relevan, dan mempertahankan daya saing dalam industri percetakan.

Hal ini selaras dengan peneliti sebelumnya oleh Muhammad Daffa, dkk (2023) yang mana hasil penelitiannya yaitu bahwa inovasi desain produk dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Sebagaimana dikemukakan oleh Rusyidi et al., (2018: 33) bahwa peningkatan kualitas produk yang berupa barang atau jasa yang kita kenal sehari-hari mempunyai unsur penting yaitu kualitas (quality) yang merupakan ukuran suatu produk dalam mendapat mutu yang sesuai dengan standar penggunaannya.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa, Strategi perbaikan dan pengembangan produk yang berkelanjutan menjadi fokus utama Delaux Paper. Mereka aktif mendengarkan umpan balik pelanggan, terus mengevaluasi, mengembangkan, dan melakukan inovasi pada produk yang ada. Dengan pendekatan ini, perusahaan berharap dapat memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan, tetap relevan, dan menjaga daya saing mereka dalam industri percetakan.

2. Dari Sisi Kualitas Pelayanan

a. Berwujud (*Tangible*)

Delaux Paper telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga fasilitas fisik dan peralatan mereka dalam kondisi terbaik. Pemeliharaan rutin adalah praktik yang mereka pegang teguh, dan ini menciptakan kesan positif pertama pada pelanggan yang datang ke percetakan mereka. Dengan peralatan cetak yang selalu diperbarui dan berfungsi optimal, Delaux Paper bisa memberikan hasil cetakan berkualitas tinggi, yang telah terbukti memuaskan pelanggan mereka. Selain itu, mereka memilih bahan berkualitas daripada tergiur oleh harga murah, yang berkontribusi pada kualitas produk mereka. Presentasi produk yang rapi juga menciptakan kesan profesional dan berkualitas, menjadikan Delaux Paper sebagai pilihan utama bagi banyak pelanggan.

Dari hasil temuan dilakukan oleh Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana (2020) tentang kualitas pelayanan yang mana Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realibility, Responsiveness,

Assurance dan Empathy beserta indikatornya dan sudah berjalan dengan baik.

Hal didukung dengan pendapat dari Arianto (2018:83) “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat dinilai bahwa Delaux Paper menunjukkan komitmen kuat dalam merawat fasilitas dan peralatan mereka, menerapkan pemeliharaan rutin untuk menjaga kondisi optimal. Praktik ini memberikan kesan positif pertama bagi pelanggan yang datang. Dengan peralatan cetak yang selalu diperbarui dan berkinerja optimal, Delaux Paper menghasilkan hasil cetakan berkualitas tinggi, memuaskan pelanggan. Pemilihan bahan berkualitas dan presentasi produk yang rapi menegaskan kesan profesional dan kualitas, menjadikan Delaux Paper pilihan utama bagi banyak pelanggan.

b. Keandalan Pelayanan (*Service Reliability*)

Delaux Paper menempatkan keandalan pelayanan sebagai landasan utama dalam memuaskan pelanggan. Melalui prosedur produksi yang ketat dan pengawasan kualitas menyeluruh, Delaux Paper memastikan pengiriman tepat waktu dan pemenuhan janji. Komitmen ini diperkuat oleh tim respons cepat yang siap mengatasi pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Meskipun adanya tantangan, seperti tingkat kerja yang tinggi, dan masalah yang kompleks, Delaux Paper tetap dapat diandalkan secara umum. Delaux Paper tetap berkomitmen untuk meningkatkan keandalan layanan, menjadikannya pilihan utama bagi pelanggan yang mengutamakan konsistensi dan kualitas.

Hal tidak sepenuhnya selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Dwi jayanti (2017). dengan hasil penelitian penerapan kualitas pelayanan sudah dijalankan dengan cukup baik. Yang mana sebenarnya yang harus dilakukan yaitu seperti yang dikemukakan Lupiyoadi dan Hamdani dalam bukunya (Meithiana, 2019:63) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan salah satunya tentang “Keandalan, yaitu kemampuan

perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi”.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat dinilai bahwa, Delaux Paper menegaskan keandalan pelayanannya sebagai landasan utama untuk memuaskan pelanggan. Melalui prosedur produksi yang ketat dan pengawasan kualitas menyeluruh, mereka memastikan pengiriman tepat waktu dan pemenuhan janji. Meskipun menghadapi tantangan seperti tingkat kerja tinggi dan masalah kompleks, Delaux Paper tetap diandalkan secara umum. Komitmen terus ditingkatkan, menjadikannya pilihan utama bagi pelanggan yang mengutamakan konsistensi dan kualitas.

c. **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Tidak hanya itu, ketanggapan dalam pelayanannya adalah fokus utama bagi Delaux Paper. Mereka berusaha merespons setiap permintaan pelanggan dengan segera dan memberikan solusi sesuai kebutuhan. Meskipun ada kendala yang mungkin memengaruhi ketanggapan mereka dalam beberapa situasi, serta masalah yang kompleks, Delaux Paper tetap berkomitmen untuk terus memperbaiki tingkat ketanggapan mereka, menjadikan pelanggan puas adalah prioritas utama. Hal ini tak sejalan dengan hasil temuan peneliti sebelumnya yang dilakukan Rinto Alexandro,dkk (2021) yang mana hasil dari penelitiannya yaitu, ketanggapan sudah diterapkan dan dilaksanakan dengan bagus pada rumah makan Panca Rasa Puruk Cahu.

11
Seperti yang dikemukakan oleh Meithiana (2019:62) “kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

13
Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat dikatakan bahwa Ketanggapan dalam pelayanan adalah fokus utama bagi Delaux Paper. Meskipun kendala tertentu dapat memengaruhi ketanggapan, perusahaan berkomitmen untuk merespons setiap permintaan pelanggan dengan cepat

dan memberikan solusi sesuai kebutuhan. Memastikan kepuasan pelanggan tetap menjadi prioritas utama, sementara terus meningkatkan tingkat ketanggapan layanan.

d. Jaminan dan jelas,kepastian (*Assurance*)

Dalam hal jaminan, kejelasan, dan kepastian layanan, Delaux Paper memberikan jaminan kualitas untuk setiap produk yang mereka hasilkan. Ini mencakup penggantian produk jika terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Mereka juga memiliki kebijakan pengembalian dana untuk pelanggan yang tidak puas dengan hasil cetakan. Kejelasan dalam penyediaan informasi tentang produk dan layanan mereka, termasuk spesifikasi dan harga, adalah prioritas bagi Delaux Paper, menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator.

Berdasarkan hal diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa , Delaux Paper menawarkan jaminan kualitas produk, termasuk penggantian produk rusak atau tidak sesuai. Mereka juga memiliki kebijakan pengembalian dana untuk pelanggan yang tidak puas. Kejelasan informasi produk dan layanan menjadi prioritas, menciptakan rasa aman bagi kepercayaan pelanggan.

e. Empati (*Empathy*)

Selanjutnya, dalam hal empati, staf admin Delaux Paper dilatih dengan baik. Mereka mendengarkan dengan seksama, mengajukan pertanyaan apa dibutuhkan pelanggan, dan berkomunikasi dengan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Mereka berusaha untuk mendekati kekhawatiran atau masalah pelanggan dengan pemahaman dan empati, mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Meskipun pelayanan ini umumnya baik, masih ada ruang untuk meningkatkan empati

dalam situasi yang kompleks atau masalah yang memerlukan perhatian khusus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan dari Pontoh Pontoh, Kawet dan Tumbuan (2014) kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado.

Dari hasil temuan diatas secara keseluruhan ada yang sesuai dan belum sesuai dengan temuan peneliti terdahulu yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz dalam bukunya (Fichri,dkk, 2023:22) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal diatas maka bisa ditarik kesimpulan dan ditegaskan bahwa, Staf admin Delaux Paper memiliki sikap yang baik dalam aspek empati. Mereka mendengarkan, bertanya relevan, dan berkomunikasi dengan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh tentang penerapan Total Quality Management (TQM) pada Percetakan Delaux Paper di Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas produk dan layanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Dari sisi kualitas produk, Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Di Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Peningkatan Kualitas Produk pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian menegaskan bahwa produk yang dihasilkan oleh Delaux Paper memiliki kualitas tinggi dan umumnya memuaskan pelanggan. Meskipun fitur produk unik menjadi nilai tambah, terus menerus dalam pengembangan fitur baru diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Memastikan produk sesuai spesifikasi menjadi fokus penting guna menjaga kepercayaan pelanggan. Diperlukan peningkatan dalam proses produksi untuk memastikan ketersediaan produk tepat waktu.
2. Dari sisi kualitas pelayanan, Penerapan TQM Pada Percetakan Delaux Paper Di Kota Gunungsitoli Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Percetakan Delaux Paper sudah mempertahankan fasilitas fisik dan peralatan dalam kondisi terbaik, menciptakan kesan positif pada pelanggan. Namun pada bagian ketanggapan terhadap permintaan masih memerlukan perbaikan dan perlu ditingkatkan , terutama dalam situasi mendesak. Dibagian keandalan pelayanan juga perlu diperhatikan lebih ditinjau lagi guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Pemastian layanan dan kejelasan informasi produk telah menciptakan rasa aman pada pelanggan, namun dibutuhkan peningkatan dalam empati dalam menangani situasi yang kompleks.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, ada pun yang menjadi saran untuk Percetakan Delaux Paper dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Disarankan kepada Percetakan Delaux Paper untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya, diharapkan terus melakukan inovasi fitur produk untuk menjaga daya tarik dan kepuasan pelanggan dan meningkatkan efisiensi proses produksi guna memastikan ketersediaan produk tepat waktu, dengan melakukan riset pasar secara teratur untuk memahami tren dan kebutuhan pelanggan dan menerapkan teknologi otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi.
2. Percetakan Delaux Paper disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, dari segi ketanggapan terhadap permintaan pelanggan sangat perlu diperbaiki, khususnya dalam situasi mendesak. Dengan cara evaluasi dan perbarui proses penanganan keluhan secara berkala, diharapkan juga untuk meningkatkan keandalan pelayanan dengan responsifitas yang lebih baik terhadap kebutuhan pelanggan, disarankan melatih staf untuk lebih empati dalam menangani setiap situasi yang terjadi.

ANALISIS PENERAPAN TQM PADA PERCETAKAN DELAUX PAPER KOTA GUNUNGSITOLI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

21%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	2%
2	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	1%
3	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
4	portaluqb.ac.id:808 Internet Source	1%
5	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1%
6	nyakraika.blogspot.com Internet Source	1%
7	repository.stiegici.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%

9	ejournal.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1 %
10	eprints.uny.ac.id Internet Source	1 %
11	vdocuments.pub Internet Source	1 %
12	Submitted to unars Student Paper	1 %
13	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
14	www.scribd.com Internet Source	<1 %
15	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Cendrawasih Student Paper	<1 %
18	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	<1 %
19	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %

21	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	<1 %
22	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
23	siat.ung.ac.id Internet Source	<1 %
24	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
25	Submitted to Christian University of Maranatha Student Paper	<1 %
26	digilib.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
27	muhammadnasikhul.blogspot.com Internet Source	<1 %
28	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.unisablitar.ac.id Internet Source	<1 %
30	one.indoskripsi.com Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
32	repository.pelitabangsa.ac.id:8080 Internet Source	<1 %

<1 %

33

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1 %

34

media.neliti.com

Internet Source

<1 %

35

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

36

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

37

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

<1 %

38

opengovasia.com

Internet Source

<1 %

39

etheses.uinsgd.ac.id

Internet Source

<1 %

40

Submitted to Ajou University Graduate School

Student Paper

<1 %

41

etheses.uinmataram.ac.id

Internet Source

<1 %

42

repository.stiedewantara.ac.id

Internet Source

<1 %

43

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1 %

44

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

<1 %

45

johannessimatupang.wordpress.com

Internet Source

<1 %

46

repository.unibos.ac.id

Internet Source

<1 %

47

Submitted to Universitas Khairun

Student Paper

<1 %

48

Submitted to Universitas Sam Ratulangi

Student Paper

<1 %

49

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

<1 %

50

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Student Paper

<1 %

51

repository.uma.ac.id

Internet Source

<1 %

52

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

53

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1 %

54

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

<1 %

55

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Student Paper

<1 %

56

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

57

mafiadoc.com

Internet Source

<1 %

58

text-id.123dok.com

Internet Source

<1 %

59

Umi Ayu, Arsika Yunarta. "Motivasi Siswa dalam Pembelajaran Pjok di Masa Pandemi Covid-19 pada Siswa SMPN 2 Tembelang Tahun Ajaran 2020/2021", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2022

Publication

<1 %

60

projects.co.id

Internet Source

<1 %

61

journal.uc.ac.id

Internet Source

<1 %

62

journal.unnes.ac.id

Internet Source

<1 %

63

laakfkb.telkomuniversity.ac.id

Internet Source

<1 %

64	repository.umi.ac.id Internet Source	<1 %
65	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
66	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
67	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
68	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
69	doniadriansah.blogspot.com Internet Source	<1 %
70	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	<1 %
71	id.scribd.com Internet Source	<1 %
72	smart.stmikplk.ac.id Internet Source	<1 %
73	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
74	core.ac.uk Internet Source	<1 %
75	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %

76	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
77	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
78	Widiastuti, Anna. "Hikmah Knowledge Capture Insolvency Menuju Tanggung Jawab dan Kinerja Keuangan Umkm", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
79	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
80	pdfcoffee.com Internet Source	<1 %
81	repositori.unsil.ac.id Internet Source	<1 %
82	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1 %
83	Libriana Susanti. "Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2020 Publication	<1 %
84	Submitted to Universitas Negeri Semarang Student Paper	<1 %
85	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

86

repository.steipwija.ac.id

Internet Source

<1 %

87

repository.unbari.ac.id

Internet Source

<1 %

88

journal.universitaspahlawan.ac.id

Internet Source

<1 %

89

www.humas.id

Internet Source

<1 %

90

docobook.com

Internet Source

<1 %

91

docplayer.info

Internet Source

<1 %

92

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

93

Submitted to Kyungpook National University

Student Paper

<1 %

94

ecampus.iainbatusangkar.ac.id

Internet Source

<1 %

95

eprints.uns.ac.id

Internet Source

<1 %

96

repository.unand.ac.id

Internet Source

<1 %

97	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
98	Submitted to Canada College Student Paper	<1 %
99	Tri Wijayani, Bono Prambudi. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan)", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Publication	<1 %
100	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
101	repositori.utu.ac.id Internet Source	<1 %
102	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
103	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	<1 %
104	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
105	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
106	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %

107	Netti Kariani Mendrova, Kms Muhammad Amin Fauzi, Pardomuan Sitompul. "Analisis Hasil Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Teori Bilangan Ditinjau dari Gaya Belajar", Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika, 2023 Publication	<1 %
108	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
109	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1 %
110	adoc.pub Internet Source	<1 %
111	eprints.upj.ac.id Internet Source	<1 %
112	jurnal.usahid.ac.id Internet Source	<1 %
113	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1 %
114	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %
115	stmtlaut07.blogspot.com Internet Source	<1 %
116	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %

117	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
118	press.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
119	Ami Lestari, Dhian Tyas Untari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA)", Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2019 Publication	<1 %
120	Submitted to Bellevue Public School Student Paper	<1 %
121	Komang Ratih Tunjungsari, Putu Ayu Indra Swari. "Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2021 Publication	<1 %
122	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
123	es.scribd.com Internet Source	<1 %
124	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %

125	pilihanbinerkotapekanbaru.blogspot.com Internet Source	<1 %
126	rajatasbranded.com Internet Source	<1 %
127	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
128	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
129	toffeedev.com Internet Source	<1 %
130	ugm.ac.id Internet Source	<1 %
131	Ferry Setiawan. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDAKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2022 Publication	<1 %
132	Shera Wulan Ruswandi, R. Deni Muhammad Danial, Nor Norisanti. "Implementasi Kualitas Produk PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2019 Publication	<1 %
133	Wahyuni N, Sulistiowati Sulistiowati, Muhdi B. Hi. Ibrahim, Andri Irawan, Mansur M,	<1 %

Fachrudin Pasolo. "ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", The Journal of Business and Management Research, 2021

Publication

134 Widyasari Widyasari. "KEMANDIRIAN BELAJAR MAHASISWA PGSD BERDASARKAN KETERSEDIAAN SUMBER BELAJAR", JURNAL SOSIAL HUMANIORA, 2017

Publication

135 artikelpendidikan.id

Internet Source

136 dandanhamdani.wordpress.com

Internet Source

137 distroreviews.com

Internet Source

138 eprints.mercubuana-yogya.ac.id

Internet Source

139 eprints.poltektegal.ac.id

Internet Source

140 eprints.umm.ac.id

Internet Source

141 eprints.unm.ac.id

Internet Source

142	eprints.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
143	golseru.blogspot.com Internet Source	<1 %
144	id.123dok.com Internet Source	<1 %
145	koinworks.com Internet Source	<1 %
146	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
147	lib.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
148	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
149	repository.stiewidyagamalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
150	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
151	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
152	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
153	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %

154	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
155	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
156	riyanipuspitasari3abk.blogspot.com Internet Source	<1 %
157	ukm-hillman.blogspot.com Internet Source	<1 %
158	www.circularknittingmachinesale.com Internet Source	<1 %
159	www.kaskus.co.id Internet Source	<1 %
160	www.maybank.co.id Internet Source	<1 %
161	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
162	Dinti Gircela, Lela Nurlaela Wati. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merk Dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Publication	<1 %
163	Okiwati, Nurlaila. "Sistem Penjaminan Mutu Sekolah Di Smk Muhammadiyah Bandongan	<1 %

Magelang Jawa Tengah", Institut Agama Islam
Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

Publication

164 Sugeng Budi Satriyo, Bambang Kurniawan, R. Asti Aulia. "Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) Pada Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang", Jurnal Inovasi dan Kreativitas (JIKa), 2021

Publication

165 Virginia Koloay, Jessy D.L. Warongan, Victorina Z. Tirayoh. "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MANADO", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023

Publication

166 eprints.undip.ac.id

Internet Source

167 imadeyudhaasmara.wordpress.com

Internet Source

168 lib.ibs.ac.id

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

ANALISIS PENERAPAN TQM PADA PERCETAKAN DELAUX PAPER KOTA GUNUNGSITOLI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86
