

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

**Soniaman Lase<sup>1</sup>, Aferiaman Telaumbanua<sup>2</sup>**

Universitas Nias

e-mail: sonilase9@gmail.com

**Abstrak** – Kualitas pelayanan dan produk memainkan peran krusial dalam kesuksesan perusahaan, saling terkait dan saling mempengaruhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan serta membangun reputasi perusahaan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan produk, perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta kesetiaan pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui penerapan TQM pada percetakan Delaux Paper di Kota Gunungsitoli dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanan. Dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal. Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil temuan penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Percetakan Delaux Paper secara umum hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk sudah baik, namun perlu inovasi berkelanjutan. Kualitas layanan juga baik, namun respons terhadap permintaan dan keandalan perlu diperbaiki.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Pelayanan.

***Abstract** – Service and product quality play a crucial role in the company's success, are interrelated and influence each other to create customer satisfaction and build the company's reputation. By focusing on improving the quality of services and products, companies can maintain and increase customer trust and loyalty. The aim of the research is to determine the application of TQM at Delaux Paper printing in Gunungsitoli City in an effort to increase customer satisfaction through improving product and service quality. By improving product and service quality It is hoped that it can increase customer satisfaction optimally. The approach and type of research used in this research is descriptive qualitative. Based on the research findings, it was concluded that Delaux Paper Printing generally showed that the product quality was good, but needed continuous innovation. Service quality is also good, but response to requests and reliability need to be improved.*

***Keywords:** Customer Satisfaction, Product Quality and Service.*

### **PENDAHULUAN**

Perubahan dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan. Globalisasi dan kemajuan teknologi telah memaksa segala sesuatu mengalami perubahan dalam tempo yang cepat. Dalam bidang bisnis, perusahaan-perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan mereka agar dapat tetap eksis dan memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif. Perubahan ini mendorong perusahaan untuk

mengimplementasikan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik. Implementasi kualitas produk dan pelayanan menjadi kunci dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan.

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 merupakan 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 bisa melebihi ekspektasi mereka. Kualitas produk merupakan fokus utama yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Hal ini, bertujuan agar produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat bersaing dengan produk yang ada di pasaran.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran yang krusial dalam keberhasilan suatu perusahaan, kedua aspek ini saling terkait dan saling mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi perusahaan. Dengan berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, serta berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang. Dalam industri percetakan, kualitas produk sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan memenangkan persaingan di pasar. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen memiliki peran yang penting supaya pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Delaux Paper merupakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berada di Kota Gunungsitoli yang bergerak dalam bidang percetakan serta penyediaan produk cetak. Perusahaan ini menawarkan berbagai produk dan layanan cetak, seperti baliho, spanduk, undangan, brosur, selebaran, plakat, banner, dan kartu nama. Dalam perkembangannya percetakan Delaax Paper dihadapkan pada tantangan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah rendahnya budaya melayani, yang

menjadi tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek utama yang harus diperhatikan oleh Delaux Paper. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan berpotensi untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas berisiko untuk beralih ke pesaing. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dan produk yang memenuhi standar tinggi menuntut percetakan Delaux Paper untuk memahami secara mendalam persepsi pelanggan terhadap layanan dan produk mereka. Analisis penerapan kualitas pelayanan dan kualitas produk akan membantu perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam operasionalnya, serta memberikan panduan untuk meningkatkan mutu layanan dan produk guna 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 menjadi tantangan kepada Delaux Paper untuk dapat bersaing di pasar dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Implementasi kualitas produk dan pelayanan mengacu pada upaya yang akan dilakukan oleh Delaux Paper untuk menerapkan standar kualitas yang tinggi dalam produksi produk dan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Implementasi ini melibatkan berbagai langkah dan kebijakan yang akan diambil oleh Delaux Paper yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Untuk menyingkapi kondisi tersebut, Delaux Paper diharapkan dapat menciptakan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mengoptimalkan keunggulan kompetitifnya dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

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”

## **METODE 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.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **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 di atas maka peneliti melakukan Observasi dan wawancara pada Delaux Paper terhadap informan: pemilik usaha, admin, karyawan, pelanggan.

Serta dokumentasi atas penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan serta dokumentasi lain yg relevan dengan penelitian ini, 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 tingkatkan 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 wawancara 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 unik nya karna 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 diawal 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 Telambanua 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 ketahanan 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,relabilitas 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 produknya 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 Wawan Telaumbanua 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 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 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.

#### h. 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 diatas maka peneliti melakukan Observasi dan wawancara pada Percetakan Delaux Paper terhadap informan seperti : pemilik usaha, admin, karyawan, pelanggan. Berikut uraiannya:

#### i. 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 Telaumbanua 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.

j. 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 kerja 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 prodak 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.



k. 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 dilaksanakannya 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.

#### 1. 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 produk 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.

#### m. 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 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 Telaumbanua selaku operator mesin pada Percetakan Delaux paper,pada wawancara Kamis, 28 September 2023,pukul 15.00 WIB, mengatakan :

“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 pelanggan 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.

## **PEMBAHASAN**

### **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 pelayannya 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.

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.

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 di atas 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.

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

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 diatas 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 Tangible, Reliability, 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 di atas 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.

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

Berdasarkan hasil pembahasan di atas 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.

## **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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2018. ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932.
- Adita Nurkholiq,dkk(2019).” Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk”. *Jurnal ekonomi Ilmu Manajemen P* ISSN 2355 6099, E ISSN 2620 6188 <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonomi>.
- AC Wicaksono, and S. Nurseto, "Pengaruh Kualitas Produk, Fitur Produk dan Harga terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Smartphone Xiaomi di Kota Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, jilid. 8, tidak. 1, hal. 34-42, Desember 2018. <https://doi.org/10.14710/jiab.2019.22706>
- N, Arianto.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon* Vol. 3, No. 2, Desember 2020.
- Martinus Tukiran (2023). *Total Quality Management: untuk Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: PT. Kanisius
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo
- Miguna dan Matondang. (2020). *Manajemen Pemasaran UMKM Dan Digital Sosial Media*. Yogyakarta: Deepublish
- Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Muhammad daffa kresna Ajy, dkk (2023).”pengaruh inovasi produk,desain produk ,kualitas produk terhadap keunggulan bersaing IKEA.
- Diza., Moniharapon, S., dan Ogi, I. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Fifgroup Manado. *Jurnal Emba* ISSN: 2303-1174. Diakses 1 Maret 2016, Hal 109119.
- Fichri, dkk. (2023). Relevansi antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol. *Indramayu: Penerbit Adab*
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Jakarta: CV. Penerbit Qiara Media.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Gloria E.C. Suwu,dkk,(2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan

- Pembelian Produk Meubel CV. Jorizco Putra Utama di Desa Leilem III . Productivity, Vol. 3 No. 3, 2022 e-ISSN. 2723-0112.
- Ireine E. Sumolang,dkk (2019).“AnalisisPengaruh Pelayanan Prima Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Matahari Manado Town Square”. Jurnal EMBA Vol.7 No.8 Juli 2019, Hal. 3359 – 3368.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lumenta, J.D, Mandey, S.L dan Jopie, J.J. (2014). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado Jurnal Emba ISSN: 2303-1174 Diakses 3 September 2014, Hal 1550-1562.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(3), 1658–1667.
- Masayu dan Rafiqqa.2021 Metode Penelitian. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e:2599-1787. –ISSN
- Nur Dwi Jayanti ,Sutriyari Purwanti (2017), M.Si Universitas Negeri Yogyakarta.” Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta”.
- Umrati, Hengki Wijaya. (2020) Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Oentoro, D. (2012). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: LaksBang.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, E. (2017). PENERAPAN SISTEM VOICE OF CUSTOMER DALAM PENINGKATAN KUALITAS PRODUK PIE SUSU PADA USAHA PIE ELIS. Jurnal Performa : Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis , 1 (5), 536–542. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i5.341>.
- Susanti,dkk (2021). “Ketersediaan Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Sumber Perintis Jaya Dolok Masihul”. Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Medan, Indonesia.
- Triyono, Agus. (2021). Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani
- Tias Windarti1 & Mariaty Ibrahim.(2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru), Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru 28293.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah, 2, 170–178.
- Ramlawati. (2020). Total Quality Management. Makassar: Nas media Pustaka.
- Rinto alexadro,dkk(2021). “Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Panca Rasa Puruk Cahu”.Universitas Palangka Raya, Palangka Raya – Indonesia.
- Rusyidi. (2017). Customer Excellent. Gosyen.