PENGARUH KUALITAS JASA CETAK DAN PEMASARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN CV. RAJA CETAK PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan Oleh:

HIDAYATUL UMMAH

NPM. 17.01.11.0559

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIDINANTI

PALEMBANG

2021

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: HIDAYATUL UMMAH
Nomor Pokok/NIRM	: 17.01.11.0559
Jurusan/ Program Studi	: Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Strata 1
Mata Kuliah Pokok	: Pemasaran
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS JASA CETAK DAN PEMASARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN CV. RAJA CETAK PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 20-5-21 Pembimbing I:

Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM
NIDN : 0212116401

Tanggal 20-5-21 Pembimbing II :

Hisbullah Basri, SE., M.Si
NIDN : 0212016201

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Msy.Mikial.SE.M.SI.Ak.CA.CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi :

Mariyam Zanariah, SE., M.M.
NIDN :0222096301

98/PS/DFE/21

Scanned with CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dari kamu sekalian dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat." (QS. Al Mujadalah 58:11)

"Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga." (HR Ibnu Majah & Abu Dawud)

"Ilmu adalah yang memberikan manfaat, bukan yang sekedar hanya dihafal." (Imam Syafi'i)

"Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan", (Najwa Shihab)

"Jangan menyerah! Tidaklah memalukan untuk gagal. Yang memalukan adalah tak bisa bangkit lagi!" (Midorima, Kuroko's Basketball)

"Jika kamu tidak bisa menjadi yang terbaik, maka jadilah yang beda dari yang lainnya kemudian kembangkan dan jadikan kelebihanmu." (Hidayatul Ummah)

Persembahan:

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

- ALLAH SWT
- Ayah dan Ibu tercinta
- Keluarga dan saudara-saudaraku
- Dosen Pembimbing Skripsiku
- Dosen Pembimbing Akademikku
- Almamaterku Tercinta
- Tema-teman seperjuanganku yang selalu memberi dukungan.
- Dan Khususnya kupersembahkan untuk Calon Istri Saya (kelak)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Hidayatul Ummah
Nomor Pokok	: 17.01.11.0559
Angkatan	: 2017
Fakultas	: Ekonomi
Program Study	: Manajemen
Program Pendidikan	: Strata 1 (S1)
Mata Kuliah Pokok	: Pemasaran
Skripsi	:

PENGARUH KUALITAS JASA CETAK DAN PEMASARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN CV. RAJA CETAK PALEMBANG

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, Maret 2021

Penulis,

Hidayatul Ummah

iv

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya , Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS JASA CETAK DAN PEMASARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN CV. RAJA CETAK PALEMBANG''.** Skirpsi ini merupakan salah satu syarat utama untuk mencapai gelar sarjana ekonomi program studi manajemen Universitas Tridinanti Palembang. Saya menyadari dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. masih banyak kekurangan tetapi saya tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidaklah terlepas dari bantuan, bimbingan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Ir.Hj.Nyimas Manisah, M.P. selaku rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr.Msy.Mikial,SE.M.Si.Ak.CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
3. Ibu Ima Andriyani,SE.M.Si. selaku ketua jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE., M.M. selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
5. Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM. Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga proposal skripsi dapat diselesaikan.
6. Bapak Hisbullah Basri, SE.,M.Si. selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama ini
8. Bapak/Ibu Pimpinan dan Karyawan CV. Raja Cetak Palembang yang telah bersedia memberikan data.

9. Keluarga dan Saudara saya, yang tiada henti memberikan support agar bisa menyelesaikan skripsi ini
10. Serta semua teman-teman saya yang membantu dalam pembuatan proposal ini sampai selesai.

Sebagai penutup semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada orang-orang yang telah membantu saya dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palembang , Maret 2021

(HIDAYATUL UMMAH)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN MOOTO DAN PERSEMBAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

ABSTRAK xiii

DAFTAR RIWAYAT HIDUP xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Manfaat Penelitian..... 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 7

2.1 Kajian teoritis 7

2.1.1 Pengertian Pemasaran 7

2.1.1.1 Macam Macam Strategi Pemasaran 10

2.1.1.2 Bauran Pemasaran 10

2.1.2 Pengertian Kualitas Jasa 10

2.1.2.1 Klasifikasi Jasa 11

2. 1.2.2 Karakteristik Jasa 13

2. 1.2.3 Service Quality..... 15

2.1.2.4 Indikator Kualitas..... 15

2.3 Pengertian Pemasaran Online 18

2. 1.3.1 Kelebihan Pemasaran Online 19

2. 1.3.2 Kelemahan Pemasaran Online 21

2.1.3.3 Manfaat Pemasaran Online 24

2.1.3.4 Promosi Online..... 25

2.1.3.5 Indikator Pemasaran Online 30

2.4 Kepuasan Konsumen 34

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen..... 34

2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen 35

2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen..... 36

2.1.4.4 Jenis-jenis Kepuasan Konsumen..... 38

2.1.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen 40

2.2 Kerangka Pikir 41

2.3 Hipotesis 42

BAB III METODE PENELITIAN 43

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian..... 43

3.1.1 Tempat Penelitian..... 43

3.1.2 Waktu Penelitian 43

3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data 44

3.2.1 Sumber Data 44

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 44

3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling 46

3.3.1 Populasi 46

3.3.2 Sampel 46

3.3.3 Tehnik Sampling 47

3.4 Rancangan Penelitian 47

3.5 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel 49

3.5.1 Variabel Penelitian 49

3.5.2 Definisi Operasional 49

3.6 Instrument Penelitian 52

3.6.1 Uji Validitas 53

3.6.2 Uji Reliabilitas 53

3.7 Teknik Analisis Data 54

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif 54

3.7.2 Analisis Statistik Inferensial 46

3.7.3 Regresi Linier Berganda 46

3.7.4 Analisis Koefesien Korelasi 46

3.7.5 Analisis Koefesien Destriminasi 46

3.8 Uji Hipotesis 47

3.8.1 Uji Simultan (Uji F) 47

3.8.2 Uji Signifikan (Uji T) 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 62

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 62

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 63

4.1.3 Struktur Organisasi 64

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab 64

4.2 Hasil Penelitian 67

4.2.1 Uji Validitas 67

4.2.2 Uji Reliabilitas 69

4.2.3 Teknik Analisis Data 71

4.3 Analisis Statistik 72

4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 72

4.3.2 Hasil Koefisien Korelasi 73

3.3.3 Hasil Koefisien Determinasi 45

4.4 Uji Hipotesis Statistik 75

4.4.1 Uji F (Simultan) 75

4.4.2 Uji T (Parsial) 76

4.5 Pembahasan 79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 82

5.1 Kesimpulan 82

5.2 Saran 82

DAFTAR TABEL

3.1 Waktu Penelitian.....25
3.2 Skala Likert Pengukuran 27
3.3 Operasional Variabel 31
4.1 Hasil Uji Validitas X1 67
4.2 Hasil Uji Validitas X2 68
4.3 Hasil UjiValiditas Y 69
4.4 Hasil Uji Reliabilitas X1.....70
4.5 Hasil Uji eliabilitas X2 70
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Y.....71
4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Beerganda.....72
4.8 Hasil Uji Korelasi 73
4.9 Hasil Koefisien Determinasi.....75
4.10 Hasil Uji secara Simultan 76
4.11 Hasil Uji secara Parsial.....77

DAFTAR GAMBAR

3.1 Regresi Linier Berganda 35
4.1 Struktur Organisas..... 64

ABSTRAK

HIDAYATUL UMMAH, Pengaruh Kualitas Jasa Cetak Dan Pemasaran Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Percetakan Cv. Raja Cetak Palembang

(Di bawah bimbingan Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM dan Bapak Hisbullah Basri, SE.,M.Si)

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Jasa Cetak Dan Pemasaran Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Percetakan Cv. Raja Cetak Palembang. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data Non Probability, yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner. penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 22. Adapun populasinya berjumlah 83 orang dan sampel yang digunakan adalah sampel non probability populasi diambil untuk penelitian.

Dari hasil analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda maka dapat diketahui bahwa, 1. Kualitas jasa dan pemasaran online memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelangga dengan nilai signifikan hasil uji F senilai 0,000 (0,000 < 0,05). Ini artinya apabila kualitas jasa dan pemasaran online mengalami peningkatan atau penurunan maka berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. 2.Signifikan t (0,000) lebih kecil dari α = 0,05, melihat hasil uji t maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 3.Signifikan t (0,000) lebih kecil dari α = 0,05, melihar hasil uji t maka dapat dismpulkan bahwa pemasaran online secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Cetak, Pemasaran Online, Kepuasan Pelanggan, Perusahaan Percetakan

ABSTRAK

HIDAYATUL UMMAH, The Effect of Quality Print Services And Online Marketing On Customer Satisfaction In Printing Company, CV Raja Cetak Palembang.

(Under the guidance of Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M. and Mr. Hisbullah Basri, S.E.,M.Si.)

This research basically aims to find out the effect of quality print services and online marketing on customer satisfaction in printing company, CV Raja Cetak Palembang. In writing this thesis, The Author used non probability data collection techniques, which are obtained by the dissemination of questionnaires. This study used multiple linear regression analysis techniques and used SPSS statistical application version 22. The population is 83 people and the sample used is a non probability sample.

From the results of data analysis conducted using multiple linear regression analysis, it can be known that: (1) The quality of services and online marketing has a positive influence on the satisfaction of customers with a significant value of F test results worth 0.000 (0.000 < 0.05). This means that if the quality of services and online marketing has increased or decreased then it affects mutually the satisfaction of customers. (2) Significantly t (0,000) smaller than $\alpha = 0.05$, looking at the t test results then it can be concluded that the quality of service partially affects customer satisfaction. (3) Significantly t (0,000) smaller than $\alpha = 0.05$, looking at the t test results then it can be concluded that online marketing partially affects customer satisfaction

Keywords : Print Service Quality, Online Marketing, Customer Satisfaction, Printing Company

RIWAYAT HIDUP

Hidayatul Ummah, dilahirkan di Nganjuk, Jawa Timur pada tanggal 26 Desember 1992 dari pasangan Bapak Sumanto dan Ibu Munawaroh, merupakan anak Pertama dari lima bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2005 di SDN Sonopatik 1 Nganjuk, Madrasah Tsanawiyah diselesaikan tahun 2008 di MTsN Nganjuk. Dan selanjutnya menyelesaikan SMA pada tahun 2011 di SMAN 1 Nganjuk. Pada tahun 2011 melanjutkan Program Diploma I di palcomtech dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan ke Universitas Tridinanti Palembang Program Strata I Prodi Manajemen.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, dunia bisnis di Indonesia mengalami persaingan yang ketat. Setiap perusahaan memaksimalkan sumber daya yang dimiliki mereka untuk meningkatkan pendapatan. Strategi pemasaran yang bersifat mass media atau punyang bersifat personal, dilancarkan untuk menarik minat konsumen. Salah satu media penunjang alat pemasaran (marketing tools) adalah media cetak. Pada saat ini, media cetak masih menjadi primadona sebagai media penunjang alat pemasaran, contohnya brosur, leaflet, spanduk, poster, katalog produk, dan lain-lain. Selama ini, media cetak memang memudahkan perusahaan dalam mengkomunikasikan produk yang dijualnya dan dapat diberikan ke konsumen sebagai bahan pertimbangan dalam keputusan pembelian. Hal tersebut, membuat meningkatnya jumlah bisnis percetakan di Indonesia.

Peningkatan ini membuat percetakan-percetakan tersebut harus mampu bersaing. Beberapa aspek yang menjadi faktor penentu percetakan-percetakan tersebut dalam memenangkan persaingan adalah aspek kualitas hasil cetaknya. Aspek tersebut memegang peranan penting dalam menjadi penentu dapat bertahannya sebuah percetakan atau tidak. Dalam prakteknya, banyak sekali perusahaan percetakan yang kurang peduli dengan kualitas jasa cetaknya. beberapa contoh yang paling sering terjadi

dalam kualitas adalah seringkali bahan ataupun kualitas cetakan kurang bagus. Ada juga file akan dicetak tidak

sesuai standar sehingga pada akhirnya hasil cetakan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Melihat beberapa faktor diatas yang dapat menjadi potensi sebuah percetakan dapat menghilangkan kepuasan konsumen dan dapat menurunkan minat konsumen untuk mencetak di percetakan tersebut.

Cv. Raja cetak palembang merupakan salah satu perusahaan percetakan yang telah beroperasi di Palembang sejak tahun 2013. Perusahaan ini terletak di jalan Mayor Salim Batubara No. 47 B Palembang. Banyak perusahaan lain yang juga beroperasi di sekitar perusahaan ini, yaitu beberapa percetakan yang sejenis, rental internet, minimarket, dan toko-toko lainnya, selain itu perusahaan ini juga dekat dengan kampus UIN dan Tridinanti. CV. RAJA CETAK PALEMBANG hanya melakukan kegiatan produksi seperti sablon, penjilidan sederhana dan ketik manual pada awalnya, tetapi seiring dengan berjalannya waktu, maka permintaan pelanggan semakin komplit sehingga perusahaan ini pun meningkatkan layanannya dan berupaya mengikuti tren teknologi percetakan dengan menyediakan mesin foto-copy, mesin cetak offset, laminating, alat untuk menjilid ring, jilid lux, komputer, print warna dan mesin scanner serta kelengkapan percetakan lainnya. Adapun kendala yang dihadapi oleh CV. RAJA CETAK PALEMBANG berkenaan dengan lokasi adalah perusahaan ini hanya memiliki tempat parkir yang sempit sekali karena letaknya di pinggir jalan yang ramai dilalui oleh kendaraan. Sehingga konsumen kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya ketika hendak mengunjungi perusahaan ini. Kendala lain yang dihadapi oleh CV. RAJA CETAK PALEMBANG dalam hal produk adalah sulitnya perusahaan

untuk melakukan inovasi dan pengembangan produk. Teknologi yang sangat cepat berkembang mengakibatkan perusahaan sangat sulit mengikuti tren terbaru dalam percetakan untuk pembaruan mesin-mesin yang dapat menghasilkan produk-produk yang lebih inovatif. Kendala ini disebabkan karena sangat tingginya harga mesin-mesin modern untuk kelengkapan percetakan serta sulitnya menemukan operator handal yang memiliki komitmen dan loyal untuk menjalankan mesin-mesin modern tersebut. Salah satu contoh permintaan konsumen akan tren terbaru dalam percetakan adalah permintaan akan layanan mesin GTO, mesin GTO adalah mesin yang mampu menghasilkan cetakan full colour dalam partai besar. CV. RAJA CETAK PALEMBANG belum mampu untuk menyediakan mesin tersebut karena harga mesin GTO sangat mahal dan sulitnya menemukan operator handal untuk menjalankan mesin tersebut.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dewasa ini. Internet bukan lagi sesuatu yang asing dalam masyarakat. Kehadiran internet seolah menghilangkan batas jarak dan waktu untuk memperoleh informasi. Setiap orang juga dapat berkomunikasi dengan orang lain di negara manapun di dunia.

Perkembangan juga internet telah mempengaruhi perkembangan ekonomi. Berbagai transaksi jual beli ataupun pemesanan jasa percetakan yang sebelumnya hanya bisa dilakukan dengan cara tatap muka atau melalui

telepon, kini jauh lebih mudah karena dilakukan melalui internet. Perkembangan teknologi semakin memperluas perdagangan bebas seolah-olah perdagangan menjadi tanpa batas ruang dan waktu. Hal ini menyebabkan semakin tinggi pula persaingan yang harus dihadapi oleh perusahaan Percetakan. Perusahaan harus jeli dalam menentukan strategi pemasaran produknya agar menjadi pilihan konsumen. Pemahaman akan keadaan pasar dan perumusan strategi pasar yang tepat akan membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan pasar. Salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan promosi yang merupakan salah satu dari unsur-unsur bauran pemasaran, yaitu perantara antara produsen dengan konsumen dalam berkomunikasi.

Promosi yang dilakukan juga telah mengalami pergeseran, dimana banyak yang beralih dari promosi melalui media cetak beralih ke promosi melalui internet yang salah satunya adalah media sosial. Media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram kini dijadikan media promosi karena media sosial telah menjadi platform yang kerap digunakan konsumen ketika menghabiskan waktunya secara online. Jadi, media sosial menjadi tempat yang tepat untuk mempromosikan produk ke konsumen.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh pembahasan tentang pengaruh kualitas Jasa cetak dan pemasaran online terhadap Kepuasan pelanggan dalam melakukan pemesanan produk di

percetakan. Maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS JASA CETAK DAN PEMASARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERCETAKAN CV. RAJA CETAK PALEMBANG".**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Jasa dan Pemasaran Online berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang
2. Apakah Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang
3. Apakah Pemasaran Online berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Jasa dan Pemasaran Online berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang
3. Untuk mengetahui apakah Pemasaran Online berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Raja Cetak Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

   Bagi peneliti sebagai bentuk penulisan dan sebagai pembelajaran yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya manajemen pemasaran serta dapat mempelajari lebih dalam mengenai analisis strategi pemasaran CV. Raja Cetak Palembang

2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan melalui penelitian ini dapat menjadi kontribusi pemikiran bagi perkembangan ekonomi manajemen pemasaran diindonesia serta diharapkan dapat memberi perubahan bagi perekonomian Indonesia secara umum. Selain itu, dapat juga sebagai masukan pada perusahaan percetakan CV. Raja Cetak Palembang

3. Bagi Almamater

   Sebagai bahan penambahan pengetahuan mahasiswa dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan salah satu sumber informasi dalam penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-1*. Jakarta: Rajawali Pers,

Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Djaslim, Saladin dan Herry Achmad Buchory. 2012. *Manajemen Pemasaran Ringkasan.* Bandung: CV. Linda Karya.

Djaslim, Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.

Durianto, D., dan Liana, C. 2004. *Analisis Efektivitas Iklan Televisi Softener Soft & Fresh di Jakarta dan Sekitarnya dengan Menggunakan Consumer Decision Mode*l, Jurnal Ekonomi Perusahaan , Vol. 11, No. 1.

Enis, Ben M. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa. Edisi Revisi. Alih bahasa Buchari Alma.* Bandung: CV. Alfabeta.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2014. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.

Oentoro,Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.

Putro, Shandy Widjoyo Dkk. 2014. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya*. Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra.

Sandy, Febryan dkk. 2014. "*Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian*" (Survei pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2010-2012 Fakultas Administrasi Pengguna Indosat di Universitas Brawijaya)

Siswanto Sutojo. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.

Syaripudin. 2018. "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Handphone Miezu Di PT. Oracle Electronical Internasional."* Universitas Tridinanti.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (Edisi 2).* Jakarta: Rajawali Pers.