

## **ABSTARK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas jasa cetak dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam upaya meningkatkan omzet penjualan usaha percetakan Angela Souvenir Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa percetakan Angela Souvenir Surabaya dengan sampel sebanyak 40 responden. Teknik analisis dan menggunakan statistik dengan menggunakan spss 25.00. untuk mengetahui hasilnya dibutuhkan Uji Linier Berganda, Uji F dan Uji t. Hasil penelitian ini variabel Kualitas Jasa Cetak (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan (Y). Nilai tersebut dapat diartikan Kualitas Jasa Cetak (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) mampu mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 0,523 menunjukkan bahwa 52,3 % variabel loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Jasa Cetak (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) dengan sisanya sebesar 47,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di jelaskan oleh peneliti ini. Kualitas Jasa Cetak (X1) t hitung (3,353) > t tabel (2,026) dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. Kepuasan Pelanggan (X2) t hitung (3,353) > t tabel (2,026) dengan tingkat signifikansi 0,002 < 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Cetak, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of printing services and customer satisfaction with customer loyalty in an effort to increase sales turnover of the Angela Souvenirs printing business in Surabaya. This research uses quantitative research methods. The population in this study were customers who used Angela Souvenir Surabaya's printing services with a sample of 40 respondents. Techniques of analysis and using statistics using spss 25.00. To find out the results, it takes Multiple Linear Test, F Test and t Test. The results of this research variable Print Service Quality (X1) and Customer Satisfaction (X2) significantly influence the dependent variable Customer Loyalty (Y). This value can be interpreted as Print Service Quality (X1) and Customer Satisfaction (X2) able to affect Customer Loyalty (Y) of 0.523 indicating that 52.3% of customer loyalty variables are influenced by Print Service Quality (X1) and Customer Satisfaction (X2) with the rest 47.7% is influenced by other variables that are not explained by this researcher. Print Service Quality (X1) t count (3.353) > t table (2.026) with a significance level of 0.001 < 0.05. Customer Satisfaction (X2) t count (3.353) > t table (2.026) with a significance level of 0.002 < 0.05.*

*Keywords: print service quality, customer satisfaction, customer loyalty*