

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh integrasi standarisasi dan kustomisasi terhadap kualitas fungsional, kualitas teknis, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah standarisasi dan kustomisasi sebagai variabel independen, kemudian kualitas fungsional, kualitas teknis, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 142 responden yaitu para pelanggan percetakan Indoprinting Tembalang.

Metode yang digunakan adalah *non-probability purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner online kepada para responden yang ditunjukkan secara khusus kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian produk Indoprinting Tembalang minimal dua kali. Dalam penelitian ini dikembangkan suatu model teoritis dengan mengajukan tujuh hipotesis yang akan diuji menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS 24.0 Berdasarkan hasil dari pengolahan data SEM untuk model yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit* sebagai berikut, nilai *chi-square* = 304,907; *probability* = 0,055; *CMIN/DF* = 1,142; *CFI* = 0,981; *RMSEA* = 0,032; *TLI* = 0,978; dengan dua kriteria *marginal* yaitu *GFI* = 0,862 dan *AGFI* = 0,832. Dengan hasil yang demikian dapat dikatakan bahwa model ini layak untuk digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kustomisasi memiliki pengaruh yang lebih besar pada kualitas layanan bila dibandingkan dengan standarisasi; (2) kualitas teknis memiliki pengaruh yang lebih besar pada kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan kualitas fungsional; dan (3) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: standarisasi, kustomisasi, kualitas fungsional, kualitas teknis, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan