

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI KAFE TITIK TEH KABUPATEN KUNINGAN

Oleh
Hujaenah
185009057

Dosen Pembimbing:
Tenten Tedjaningsih
Tedi Hartoyo

Perubahan gaya hidup membuat masyarakat senang mengunjungi kafe. Hal ini mendorong berkembangnya bisnis kafe di Kabupaten Kuningan. Jumlah kafe yang terus bertambah membuat persaingan semakin tinggi. Oleh karena itu pemilik harus mengetahui keinginan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan kafe. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling yaitu dengan *accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di Kafe Titik Teh Kabupaten Kuningan dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Alat analisis yang digunakan adalah IPA (*importance performance analysis*) dan CSI (*customer satisfaction index*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dari semua atribut pada kualitas produk dan pelayanan termasuk kategori penting. Sementara itu untuk tingkat kinerja pada kualitas produk dan pelayanan terdapat 18 atribut yang termasuk kategori baik dan 2 atribut termasuk kategori cukup baik. Atribut yang menjadi prioritas utama yaitu informasi manfaat teh dan ketersediaan fasilitas. Tingkat kepuasan konsumen sebesar 92,33 persen dan termasuk ke dalam kriteria puas.

Kata Kunci: Kafe, Konsumen, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

CONSUMER SATISFACTION LEVEL ON QUALITY OF PRODUCT AND SERVICE IN TITIK TEH CAFE KUNINGAN REGENCY

By
Hujaenah
185009057

Supervisor:
Tenten Tedjaningsih
Tedi Hartoyo

Changes in lifestyle make people happy to visit cafe. This encourages the development of the cafe business in Kuningan Regency. The increasing number of cafe creates high competition. Therefore, the owner must know the desires and satisfaction of consumers. This study aims to analyze the level of consumer satisfaction on the quality of products and services offered by cafe. The method used is a case study method with a sampling technique using non-probability sampling, namely accidental sampling. This research was conducted at the Titik Teh cafe Kuningan Regency with a total of 38 respondents. The analytical tools used are IPA (importance performance analysis) and CSI (customer satisfaction index). The results of this study indicate that the level of importance of all attributes on product and service quality is in the important category. Meanwhile, for the level of performance on product and service quality, there are 18 attributes that are included in the good category and 2 attributes are in the fairly good category. Attributes that are the main priority are information on benefits and availability of facilities. The level of customer satisfaction is 92.33 percent and is included in the satisfied criteria.

Keywords: Cafe, Consumer, Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality.