

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan bisnis kuliner di Indonesia pada saat ini mengalami kemajuan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari banyak bermunculan tempat-tempat makan, baik yang berasal dari dalam negeri maupun *franchise* (waralaba) dari luar negeri dan tingkat pendidikan masyarakat pada saat ini yang semakin tinggi disertai dengan selera konsumsi masyarakat yang semakin meningkat, menciptakan suatu keadaan dalam memilih produk menjadi lebih teliti dan cermat. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan inovasi baru yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing - masing produk kuliner tersebut. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dalam memilih produk makanan yang ditawarkan oleh adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut produsen untuk menciptakan suatu produk yang di inginkan oleh konsumen.

Bagi produsen hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk makanan dan kuliner yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia kuliner. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk mengatasi hal tersebut maka perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang kuat dalam memasarkan produk makanan sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah-ubah, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan permintaan konsumen secara terus-menerus berganti mengikuti perkembangan. Konsumen menginginkan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan mereka. Konsumen akan beralih mengkonsumsi produk makanan lain apabila kualitas produk makanan yang disajikan tidak sesuai.

Perusahaan saat ini harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh konsumen. Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan memperhatikan faktor Kualitas Produk yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Artinya, konsumen akan bersedia membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal/relatif terjangkau, dengan kualitas barang yang baik. Kepuasan konsumen menjadi perhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan. Jika kualitas produk lebih rendah dari pada harapan, konsumen akan kecewa, jika ternyata sesuai harapan, konsumen akan puas dan jika melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.

Konsumen pada umumnya, cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan produknya dengan harga yang relatif murah dan tidak sedikit konsumen yang banyak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri, apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan membuat konsumen merasa senang atau puas dan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi maka akan menjadi penilaian baik bagi konsumen terhadap perusahaan tersebut. **Sitinjak** dalam **Ndru Prasastono dan Sri Yulianto** (2013:4) mengemukakan kepuasan konsumen terdiri dari lima faktor yang mempengaruhinya diantaranya kualitas produk, harga, mutu pelayanan, emosional, dan kemudahan, dari kelima faktor tersebut konsumen dapat merasakan dan dapat menilai apakah produk yang ditawarkan mampu memberikan perasaan puas atau tidak.

Perasaan-perasaan itu akan membuat apakah pembeli akan membeli produk tersebut dan akan membicarakan hal - hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan tentang produk tersebut kepada orang lain. Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam konsep

pemasaran. Kepuasan telah menjadi subyek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah keinginan konsumen yang sebenarnya. Perusahaan perlu melihat pentingnya konsumen dipuaskan dengan memberikan pelayanan dan kualitas produk yang baik. Artinya, memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan konsumen, dengan tujuan untuk mendapatkan para konsumen yang loyal sehingga memberikan manfaat yang tinggi bagi perusahaan.

Kota Bandung sejak dahulu dikenal sebagai kota yang memiliki beragam kekhasan yang memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat Indonesia. Kota Bandung terkenal sebagai kota wisata, kota fashion, dan kota kuliner, beraneka ragam makanan dan jajanan yang ditawarkan menjadi ciri khas tersendiri di kota ini. Banyaknya wisatawan lokal dan wisatawan asing yang berkunjung ke kota Bandung, dengan tujuan beragam seperti sekedar untuk *shopping* atau pun hanya untuk menghabiskan waktu libur dengan menikmati suasana Kota Bandung dengan beraneka jajanan yang disuguhkan. Telah tercantum dalam Undang – Undang pariwisata di Kota Bandung dan peraturan Daerah Kota Bandung mengenai pariwisata di Kota Bandung. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.

Donat Madu merupakan salah satu usaha donat dengan sistem kemitraan atau waralaba yang berada di Kota Bandung. Donat Madu bergerak di bidang industri makanan yang didirikan oleh sepasang suami istri yaitu Ridwan Iskandar bersama dengan Fanina Nisfulaily. Donat Madu didirikan pada bulan Mei tahun 2010 di Jl. Cihanjuang Nomor 158 A, Kota Cimahi Jawa Barat. Buka setiap hari mulai pukul 07.00 hingga pukul 19.00, namun dihari Sabtu dan Minggu, buka mulai pukul 07.30 sampai pukul 20.00. Memiliki ciri khas pada adonan donat dengan tambahan madu, dengan madu bermutu yaitu madu Sumbawa. Donat Madu merupakan bisnis usaha donat waralaba yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia terbukti dengan adanya toko di setiap kota yang sekarang berjumlah 106 toko di Jawa Barat, Jawa Tengah, Bali,

Makasar, Batam khususnya di Bandung sendiri yang menjadi awal toko Donat Madu. Dengan konsep *Open Kitchen* yang artinya Donat Madu langsung diproduksi di tokonya sehingga pembeli bisa melihat sendiri bagaimana donat dibuat, donat yang dibuat pun *fresh* karena diproduksi dan di display pada hari yang sama. Rasa Donat Madu tak kalah lezat dari donat bermerek yang dijual di mal-mal. Teksturnya lembut dan ringan, rasa manis Donat Madu berasal dari madu alami. Ada 27 varian topping, ada *topping* yang tidak dimiliki merek donat lain yaitu coklat taburan Italia. Inspirasi varian topping terkadang diperoleh sebagian dengan melakukan survey ke merek donat lainnya dan sedikit meniru serta mencari bahan langsung ke distributor. Untuk melihat seberapa tinggi kualitas Donat Madu dibanding merek lainnya yang dari segi harga lebih mahal. Selain donat dengan ukuran regular Donat Madu juga membuat donat yang berukuran mini juga bentuk kartun yang lucu tetapi ketika ada pesanan.

Konsumen ketika mulai memasuki toko Donat Madu yang berada di daerah Ciwidey ini menyediakan beberapa tempat duduk sebagai sarana konsumen untuk dapat makan ditempat, dilengkapi dengan fasilitas *wifi* dan interior toko yang nyaman bagi konsumen untuk bersantai dan berkumpul dengan keluarga atau kerabat, dengan adanya fasilitas *wifi* tidak sedikit anak sekolah menggunakannya untuk browsing tugas sekolahnya, juga digunakan sebagai tempat peristirahatan bagi wisatawan yang datang ke Ciwidey, bahkan tidak sedikit anak-anak muda yang menjadikan toko Donat Madu ini sebagai tempat yang cocok untuk bersantai bersama teman-teman atau sahabat. Hal yang di sayangkan di daerah Ciwidey sedikit sekali kantor-kantor bahkan tidak adanya kampus sehingga tempat ini tidak seramai dengan toko-toko Donat Madu yang berada di pusat kota. Lokasi Donat Madu cabang Ciwidey ini bertempat di depan Taman dan Mesjid Agung kota Ciwidey, akan lebih ramai di hari minggu, karena di Taman kota Ciwidey ini terdapat pasar yang rutin diadakan setiap hari minggu pagi, bukan hanya pasar tetapi banyak warga dan wisatawan yang datang untuk berolahraga ditaman tersebut, dengan demikian tidak sedikit dari warga dan wisatawan yang setelah berolahraga datang mengunjungi

Donat Madu untuk sekedar sarapan dan beristirahat sambil menikmati aneka macam donat yang ditawarkan.

Donat Madu cabang Ciwidey beroperasi setiap hari buka mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Ketika masuk ke dalam toko, konsumen langsung di hadapkan dengan beraneka macam donat yang berwarna-warni, ketika konsumen sudah memilih produk yang akan dibeli, konsumen langsung membayar di kasir. Menu yang ditawarkan selain donat yang beraneka ragam rasa dan topping, tersedia pula jajanan-janan seperti permen lolipop, aromanis dan beraneka macam minuman dalam kemasan yang disediakan, akan tetapi ada pun hal yang di sayangkan pada tempat ini tidak adanya menu minuman pendukung seperti teh manis, coklat panas, kopi dan lain-lain pada umumnya yang disediakan di toko ini hanyalah minuman-minuman kemasan biasa.

Akan tetapi dalam memberikan pelayanan dan mempertahankan eksistensinya Donat Madu selalu berupaya memberikan inovasi-inovasi baru baik dari segi kemasan, tampilan, dan varian rasa juga interior toko yang nyaman dan menarik dan memasang *wifi* hal tersebut dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, di karenakan banyaknya pengusaha yang berbisnis dibidang kuliner yang sejenis tidak menutup kemungkinan Donat Madu dapat terlempar (gulung tikar) apabila dalam pelaksanaannya tidak ada hal menarik dan tidak terus mengikuti perkembangan zaman atau hal-hal yang diinginkan oleh konsumen yang selalu ingin diperhatikan kepuasannya. Banyaknya *competitor* atau pesaing di sepanjang jalan Ciwidey yang memiliki konsep dan produk sejenis membuat Donat Madu harus mampu bersaing dengan para pelaku bisnis kue lainnya. Berikut ini daftar toko kue pesaing disepanjang jalan Ciwidey adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Pesaing Donat Madu

No	Nama Pesaing	Alamat
1.	Bolu Dadakan Ibu Otang Cabang Soreang	Jl. Raya Ciwidey no. 172

2	Donat Madu	Jl. Bayangkara no. 311 Ciwidey
2.	Dapur Kue Hud-hud	Jl. Bayangkara no. 361 Ciwidey
3.	Legit Sari	Jl. Raya Kp Warung Ciwidey No 11
4.	Pusaka	Jl. Raya Kp Warung Ciwidey No.21

Sumber: Diolah oleh penulis

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terdapat persaingan antara pengusaha yang bergerak di bidang kuliner dengan bidang yang sama yaitu sama-sama menjual kue dan dari beberapa toko sama-sama menjual produk donat. Dari daftar diatas dapat dilihat bahwa Donat Madu berada dalam posisi kedua dilihat dari data pengunjung perbulannya, masih kalah ramai dengan Bolu Dadakan Ibu Otang cabang Soreang. Hal ini dikarenakan Bolu Dadakan Ibu Otang menyediakan lebih banyak varian kue dan sudah lebih dulu berdiri di Ciwidey. Dan dibawah Donat Madu masih ada Dapur Kue Hud-Hud, Legit Sari dan Pusaka yang pengunjungnya dibawah Donat Madu, hal ini perlu lebih diperhatikan harapan dan kepuasan konsumen, agar setiap usaha dapat mempertahankan eksistensinya. Dan sudah dipastikan ada beberapa toko yang tutup disebabkan karena adanya ketidak puasan konsumen akan produk dan pelayanan yang diberikan. Konsumen yang tidak puas akan melalukan pembelian di tempat yang mereka nilai lebih baik dan perasaan kecewa yang dirasakan konsumen akan berakibat fatal bagi kelangsungan dan masa depan perusahaan tersebut.

Informasi kepuasan konsumen sangat penting sebagai bahan evaluasi dan koreksi untuk menjadikan Donat Madu lebih baik lagi, baik dari segi produk ataupun pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dan dapat terus mempertahankan eksistensinya di dunia kuliner. Berikut ini adalah data jumlah pembelian pengunjung di Donat Madu dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Pendapatan Donat Madu

No	Bulan	Pendapatan (Rp)	Jumlah Pengunjung
1	Maret	42.725.000	3.690 orang
2	April	41.786.000	3.570 orang

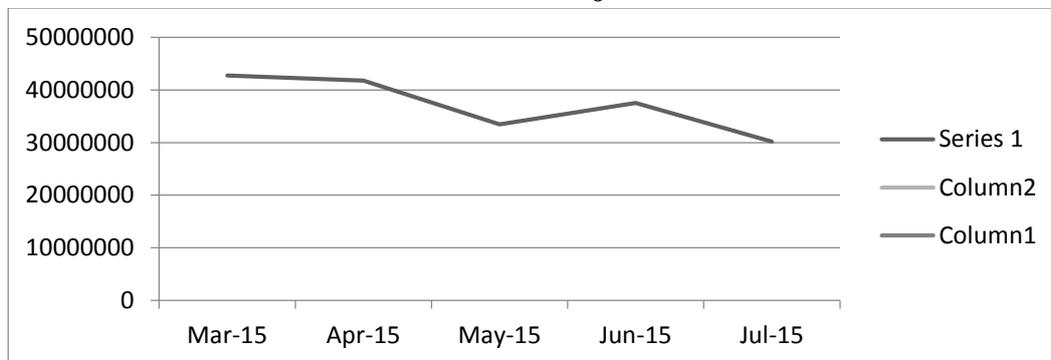
3	Mei	33.477.500	2.910orang
4	Juni	37.521.000	3.060 orang
5	Juli	30.188.000	2.739 orang

Sumber: Donat Madu (Kamis, 24 Agustus 2015)

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut diketahui bahwa data transaksi pembelian di Donat Madu terlihat bahwa adanya kenaikan dan penurunan jumlah konsumen di Donat Madu berdasarkan data bulan maret sampai dengan bulan juli tahun 2015. Tetapi pada bulan mei 2015 terjadi penurunan yang cukup besar di bandingkan dengan bulan-bulan yang lainnya yaitu hanya 2.910 pengunjung saja, sedangkan pada bulan juni kembali mengalami peningkatan yaitu 3.060 konsumen, dan kembali mengalami penurunan yang cukup drastis pada bulan juli yaitu hanya 2.739 konsumen saja.

Untuk mempermudah dalam melihat kenaikan dan penurunan jumlah konsumen Donat Madu, maka digambarkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:

Gambar 1.1
Grafik Data Penjualan Donat Madu



Sumber :

Donat Madu

Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa telah terjadi Fluktuatif jumlah pengunjung secara keseluruhan sepanjang bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2015. Dengan jumlah tertinggi berapa pada bulan maret sebanyak 3.690 konsumen dan terendah pada bulan juli sebanyak 2.739 konsumen. Penurunan jumlah pengunjung di Donat Madu terjadi karena adanya masalah, salah satunya mereka merasa tidak puas atas Kualitas produk dan Kualitas pelayanan yang diberikan Donat Madu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan survey pendahuluan

untuk mengetahui faktor apa saja yang mengakibatkan penurunan pendapatan di Donat Madu, hal ini digunakan agar peneliti mendapatkan bukti nyata permasalahan yang ada di Donat Madu dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan untuk dapat memperhatikan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada di Donat Madu agar tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen tercapai dengan baik. Pada Tabel 1.3 dikemukakan hasil prasurvey yang sudah dilakukan oleh peneliti, hasil dari pra penelitian tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Prasurvey Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Nilai Skor
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	
1	Karyawan Donat Madu Ciwidey sangat cepat tanggap terhadap konsumen			4	4	3	10	2	6			20
2	Saya merasa sangat puas membeli produk di Donat Madu Ciwidey dibanding dengan tempat lain			4	6	3	6	2	8			20
3	Pelayanan karyawan di Donat Madu Ciwidey sangat ramah	5	1	4	5	3	9	2	4	1	1	20
4	Harga di Donat Madu Ciwidey sangat terjangkau	5	4	4	9	3	7					20
5	Porsi makanan dan minuman di Donat Madu sangat memuaskan	5	2	4	10	3	6	2	1	1	1	20
6	Perlengkapan toko di Donat Madu sangat memuaskan	5	1	4	8	3	10	2	1			20
7	Desain interior toko di Donat Madu sangat menarik	5	10	4	7	3	3					20
8	Kebersihan dan kenyamanan toko di Donat Madu Ciwidey sangat memuaskan	5	2	4	7	3	9	2	2			20

Sumber : Hasil Prapenelitian (24 Agustus 2015)

Dapat dilihat Tabel 1.3 bahwa dari data tersebut beberapa poin dalam pengisian kuesioner, konsumen tidak merasa puas dalam melakukan pembelian produk di Donat Madu cabang Ciwidey, dalam penyebaran kuesioner sebanyak 20 responden terdapat 16 responden menyatakan bahwa karyawan di Donat Madu tidak cepat tanggap terhadap konsumen, kemudian 14 responden menyatakan bahwa tidak merasa puas membeli produk di Donat Madu,

14 responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan Donat Madu kurang ramah, juga 10 responden menyatakan bahwa perlengkapan toko di Donat Madu kurang memuaskan, sehingga dari beberapa permasalahan hasil dari prasurvey tersebut beberapa hal menurut peneliti bahwa ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi penelitian dalam melakukan penelitian.

Tabel 1.4
Hasil Prasurvey Mengenai Marketing Mix

No	Marketing Mix	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Nilai Skor
			F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	
1	Product	Produk di Donat Madu memiliki kualitas yang baik			4	5	3	8	2	7			20
		Makanan dan Minuman di Donat Madu banyak varian			4	6	3	7	2	7			20
2	Price	Harga makanan dan minuman di Donat Madu terjangkau	5	4	4	13	3	3					20
		Harga makanan dan minuman di Donat Madu sesuai dengan porsinya	5	3	4	14	3	3					20
3	Promotion	Papan reklame Donat Madu dapat terlihat dengan jelas	5	4	4	10	4	3	2	3			20
		Donat madu menyebarkan brosur kepada setiap orang yang berlokasi disekitar toko	5	9	4	8	3	3					20
4	Place	Lokasi Donat Madu strategis	5	3	4	11	3	4	2	2			20
		Lokasi Donat madu mudah dijangkau oleh transportasi umum	5	5	4	9	3	4	2	3			20
5	People	Karyawan Donat Madu memberikan pelayanan yang ramah			4	4	3	6	2	7	1	3	20
		Karyawan Donat Madu cepat tanggap			4	5	3	7	2	6	1	2	20
6	Process	Donat Madu memberikan kemudahan dalam proses pemesanan	5	2	4	12	3	5	2	1	1		20
		Donat Madu meberikan kemudahan dalam proses pembayaran	5	7	4	9	3	4					20
7	Performan ce	Kebersihan makanan Donat Madu terjaga	5	4	4	10	3	4	2	2			20
		Merasa nyaman ketika berada di Donat Madu	5	2	4	12	3	4	2	3			20

Sumber : Hasil Prapenelitian (24 Agustus 2015)

Dapat dilihat pada Tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan dari *product* yang ada di Donat Madu, dari 20 responden dalam prasurvey terdapat 15 responden menyatakan bahwa produk di Donat Madu memiliki kualitas yang kurang baik, 14 responden

menyatakan bahwa makanan dan minuman di Donat Madu tidak banyak varian, selain product yang bermasalah dari people yang diberikan di Donat Madu pun mengalami masalah dari 20 responden 16 responden mengemukakan karyawan di Donat Madu tidak memberikan pelayanan yang ramah dan 15 responden menyatakan karyawan Donat Madu tidak cepat tanggap.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DONAT MADU CABANG CIWIDEY BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Pada bab ini penulis akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah, rumusan masalah mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Dimana terdapat fenomena-fenomena masalah dalam variabel tersebut. Penulis meneliti fenomena tersebut dan membuat identifikasi masalahnya serta merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada di latar belakang penelitian. Sedangkan perumusan masalah menggambarkan permasalahan yang akan diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian yang terjadi pada Donat Madu, berikut adalah identifikasi masalah yang ada di Donat Madu yang telah diuraikan oleh peneliti :

1. Adanya kenaikan dan penurunan jumlah pendapatan dibulan tertentu di Donat Madu cabang Ciwidey Bandung.
2. Kualitas produk di Donat Madu yang masih kurang baik.

3. Daya tahan produk Donat Madu yang tidak tahan lama, menjadikan konsumen merasa tidak puas
4. Pelayanan karyawan kurang ramah terhadap konsumen.
5. Pelayanan karyawan kurang tanggap terhadap konsumen.
6. Karyawan berpakaian kurang rapih.
7. Tempat duduk yang tidak banyak, terkadang ada konsumen yang tidak dapat tempat duduk.
8. Tidak adanya minuman pendukung seperti kopi, teh manis, coklat panas dan lain-lain.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas produk di Donat Madu.
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan di Donat Madu.
3. Bagaimana kepuasan konsumen di Donat Madu.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Donat Madu.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Tanggapan konsumen mengenai kualitas produk di Donat Madu.
2. Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan di Donat Madu.
3. Tingkat kepuasan konsumen di Donat Madu.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Donat Madu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah di dapatkan pada saat belajar di perkuliahan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Dengan penelitian ini saya lebih mengetahui kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang ada di Donat Madu cabang Ciwidey Bandung seperti:
 - a) Dapat memahami cara pembuatan donat yang lembut.
 - b) Dapat membandingkan daya tahan Donat Madu dengan donat pesaing.
 - c) Dapat membandingkan keunggulan Donat Madu dengan pesaing
 - d) Dapat membandingkan pelayanan di Donat Madu dengan donat pesaing.
 - e) Dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan dan diharapkan konsumen.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekan ilmu yang telah didapat.

2. Bagi Donat Madu cabang Ciwidey Bandung

Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk memperkaya cara berfikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan.