

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis kuliner di Indonesia pada saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, pertumbuhan tersebut ditandai dengan banyaknya inovasi baru dari masing – masing produk kuliner tersebut. Persaingan yang tinggi pada akhirnya memunculkan masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan atau pelaku usaha yakni belum mampunya memberikan kepuasan maksimal yang benar – benar diharapkan konsumen.

Objek dalam penelitian ini adalah Café The Panas Dalam. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuesioner kepada 90 responden dari populasi 914 konsumen Café The Panas Dalam.

Hasil penelitian menggunakan metode uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi simultan, analisis koefisien determinasi parsial, uji hipotesis secara simultan, dan uji hipotesis secara parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan konsumen. Besar koefisien determinasi (R^2) adalah 49%, yang artinya bahwa nilai sebesar 49%, kepuasan konsumen di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Hambatan – Hambatan yang dihadapi oleh Café The Panas Dalam adalah 1) jumlah konsumen yang sangat banyak sehingga menyebabkan karyawan kurang konsentrasi dalam melayani konsumen, 2) Kurang tersediannya lahan parkir dan kurangnya inovasi. Usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu 1) menambah kembali karyawan 2) Menyediakan lahan parkir yang nyaman dan aman dengan menambah lahan dan staff penjaga 3) Mengembangkan inovasi atau membuat produk dengan tampilan baru.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu: 1) Kondisi kualitas pelayanan Café The Panas Dalam kurang baik hal ini disebabkan karyawan tidak dapat memberikan saran dan memecahkan permasalahan 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Café The Panas Dalam, berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. bila kualitas pelayanan ditingkatkan maka, kepuasan konsumen pun akan ikut meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The growth of the culinary business in Indonesia is currently experiencing very rapid progress, the growth is marked by the many new innovations from each of these culinary products. High competition in the end raises problems that are often faced by companies or business actors that are not yet able to provide maximum satisfaction that is truly expected by consumers.

The object in this research is the The Panas Dalam Café. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. Data analysis used in this study is primary data in the form of questionnaires. The data collection technique used is distributing questionnaires to 90 respondents from the 914 consumer population of The Panas Dalam Café.

The results of the study used the validity test method, reliability test, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, simultaneous coefficient of determination analysis, partial determination coefficient analysis, simultaneous hypothesis testing, and partial hypothesis testing. The results of the study show that service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 49%, which means that the value is 49%, customer satisfaction is influenced by independent variables, while the remaining 51% is influenced by other variables.

Barriers - Obstacles faced by Café The Panas Dalam are 1) very large number of consumers, causing employees to lack concentration in serving consumers, 2) Lack of availability of parking lots and lack of innovation. Efforts are made to overcome barriers in increasing customer satisfaction, namely 1) adding back employees 2) Providing a convenient parking area man funds by adding land and guard staff 3) Developing innovation or making products with a new look.

The conclusions of the research are: 1) Café The Panas Dalam service quality conditions are not good this is because employees cannot provide advice and solve problems 2) Effect of service quality on customer satisfaction Café The Panas Dalam, based on the results of data processing shows that service quality provide a significant influence on customer satisfaction. if the quality of service is increased, customer satisfaction will also increase

Keywords: *Service Quality and Consumer Satisfaction.*

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis kuliner di Indonésia dina waktos ieu kamajuana pisan gancang, tumuwuhna ieu ditandaan ku sababaraha inovasi anyar unggal - unggal produk kuliner. Kompetisi luhur dina kalungguhan tungtung masalah mindeng nyanghareupan ku pausahaan atawa usaha anu boga moal henteu mampu nyadiakeun kapuasan maksimum nu bener - bener disangka konsumen.

Objek dina ieu panalitian nyaeta Kafé The Panas Dalam. Tujuan panalitian ieu keur nangtukeun efek kualitas layanan dina kapuasan konsumen. Analisis data anu digunakeun dina panalitian ieu mangrupikeun data primér dina bentuk angkét. Data rékayasa Pegumpulan dipake keur dikabaran kuesioner ka 90 responden ngeunaan 914 populasi pamakéna Kafe The Panas Dalam.

Hasilna panalitian ieu ngagunakeun metoda nguji validitas, nguji réliabilitas, analisa régrési liniér berganada, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi simultan, analisis koefisien determinasi parsial, nguji hipotesa simultan, sarta nguji hipotésis parsial. Hasilna panalitan nembongkeun yen variabel sahiji kualitas layanan sarta pangaruh positif signifikan dina kapuasan konsumen. Besar koefisien determinasi (R^2) nyaéta 49%, nu hartina nilai 49%, kapuasan konsumen dipangaruhan variabel bebas, sedengkeun sésana 51% anu dipangaruhan ku variabel séjén.

Halangan - halangan Nyanghareupan ku Kafé The Panas Dalam nyaéta 1) Jumlah pamakéna anu pisan ngabalukarkeun karyawan konsentrasi ngaganjel dina porsi konsumén, 2) Kurang aréa parkir tersediannya sarta kurangna inovasi. Usaha - usaha nungkulan halangan - halangan dina ngaronjatkeun kapuasan customer, nyaéta 1) nambahan deui karyawan 2) Nyadiakeun lahan parkir nu merenah ku nambahkeun lahan jeung staf nu ngajagi 3) ngamekarkeun inovasi atawa jieun produk kalayan tampilan anyar.

Kasimpulan tina hasil panalitian anu dilakukeun nyaeta: 1) kaayaan kualitas layanan Kafé The Panas Dalam kirang alus éta alatan karyawan teu tiasa masihan nasihat sarta ngajawab masalah 2) efek kualitas layanan dina kapuasan customer Kafé The Panas Dalam, dumasar hasil tina ngolah data anu nunjukeun yen kualitas layanan boga pangaruh signifikan dina kapuasan konsumen. Nalika pelayanan ningkat kualitas nu, kapuasan customer bakal nambahan.

Kecap Konci : Kualitas Palayanan jeung Kapuasan Konsumen.