

ABSTRAK

Yellow Truck merupakan salah satu cafe di kota Bandung yang menghadirkan aneka menu kopi berkualitas yang terletak di Jl. Linggawastu no. 11 Bandung. Berdasarkan penelitian di Yellow Truck Coffee, peneliti menemukan masalah dalam kegiatan perusahaan yaitu adanya nya rasa ketidakpuasan dari konsumen setelah berkunjung ke Yellow Truck Coffee. Permasalahan tersebut disebabkan karena tidak sesuai dengan harapan konsumen, tidak adanya service dari karyawan café dan tidak puas dengan tampilan café.

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh **kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Yellow Truck Coffee**. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran angket kepada 60 orang responden. Untuk analisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa regresi linier terdapat pengaruh positif desain produk terhadap keputusan pembelian konsumen, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,834 dan koefisien determinasi sebesar 69,56 %. Dengan demikian Desain Produk (X) mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen (Y) sebesar 69,56% dan sisanya sebesar 30,44% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian seperti harga, adanya diskon dan menjelang hari raya. Yellow Truck Coffee dalam pelaksanaan kualitas pelayanan mengalami beberapa hambatan yaitu beberapa konsumen yang merasa kurang nyaman dengan kursi yang disediakan membuat konsumen berpindah tempat yang terbuat dari sofa, konsumen yang datang harus menunggu pesan antar lebih dulu untuk memintai tisu mau pun asbak, masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan atau pun memberikan keinginan konsumen. Hal ini harus diperbaiki jika konsumen tidak beralih kepesaing.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu sebaiknya pihak Yellow Truck memberikan fasilitas untuk dapat memesan makanan atau minuman di kursi, menyediakan lebih banyak kursi untuk pengunjung yang datang kapasitas lebih dari 4 orang, kurangnya penerangan di Yellow Truck masih kurang terang, sebaiknya hal ini diperbaiki agar konsumen merasa nyaman berlama-lama di Yellow Truck Coffee dan mempercepat jaringan wifi. Agar konsumen merasa puas pihak Yellow Truck Coffee harus mengubah suasana dengan mendatangkan Live Music di hari weekend. Hal ini menjadi lebih lengkap bagi sebagian konsumen yang menyukai tempat dengan adanya Live Music.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Yellow Truck is one of the main cafes in the city of Bandung that presents a variety of quality coffee menus located on Jl. Linggawastu no. 11 Bandung. Based on research at Yellow Truck Coffee, researchers have found problems in their business activities - the only feeling of dissatisfaction from consumption after visiting Yellow Truck Coffee. The problem is caused because it is incompatible with consumer expectations, the lack of service from café employees and unsatisfied cafe performance.

The purpose of the research carried out is to find out the influence of the quality of fishermen on customer satisfaction on Yellow Truck Coffee. The research method used is the descriptive analysis method. Data collection techniques used were library research and field research in the form of non-participant observation, structured interviews, and questionnaires to 60 respondents. For data analysis used validity test, reliability test, simple linear regression, hypothesis testing, spearman rank correlation coefficient and determination coefficient.

Based on data obtained from the results of the study, that the linear regression there is a positive influence on product design on consumer purchasing decisions, with a correlation coefficient of 0.834 and a coefficient of determination of 69.56%. Thus the Product Design (X) influences the Consumer Purchasing Decision (Y) of 69.56% and the remaining 30.44% is influenced by other factors outside research such as price, the existence of discounts and approaching the feast. provided to make moving customers place made from the couch, consumers who come must wait in advance to request even though ashtrays, still less fast in providing service or giving wishes to consumers. This should be improved if the customer does not switch competitors.

Suggestions that can be researched suggest that the Yellow Truck parties provide facilities to be able to order food or drink on the seats, provide more seats for visitors to stay long time in the Yellow-speed Truck in the long-lasting speed of the Yellow Truck. In order for consumers to feel satisfied by Yellow Truck Coffee, they have to make adjustments by bringing Live Music on weekends. This is more complete for some consumers who like the place with Live Music.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfactio

ABSTRAK

Yellow Truck mangrupikeun salah sahiji kafe utama di Kota Bandung anu nampilkeun rupa-rupa ménu kopi anu kualitas anu aya di Jl. Linggawastu no. 11 Kota Bandung, Dumasar kana panilitian di Yellow Truck, panaliti mendakan masalah dina kagiatan bisnisna - ngan ukur raos teu pikaresepeun tina konsumsi saatos nganjang Yellow Truck. Masalahna disababkeun kusabab éta henteu cocog sareng ekspektasi konsumen, kurangna palayanan ti karyawan kafe sareng pagelaran kafe anu teu puas.

Tujuan Panaliti anu dilakukeun nyaéta pikeun ngaémutan pangaruh kualitas pamayang dina kapuasan palanggan dina Yellow Truck. Méthode panaliti anu digunakeun nyaéta padika analisis déskriptif. Téhnik pangumpulan data anu digunakeun nyaéta panalungtikan pustaka sareng panalungtikan lapangan dina wangun observasi non-pamilon, wawancara terstruktur, sareng angket ka 60 réspón. Pikeun nganalisis data ngagunakeun uji validitas, uji réliabilitas, régrési liniér basajan, uji hipotesis, koefisien korélasi pangkat sareng koefisien tekad.

Dumasar data anu diperoleh tina hasil panilitian, yén régréasi liniér aya pangaruh positip dina desain produk pikeun kaputusan mésér konsumen, kalawan koefisien korélasi 0.834 sareng Koefisien tekad tina 69,56%. Maka Désain Produk (X) pangaruh kana Kaputusan Pembelian Konsumén (Y) 69,56% sareng sésana 30,44% sésa dipangaruhan ku faktor sanés di luar riset sapertos harga, ayana diskon sareng ngadeukeutan salametan. disayogikeun pikeun ngajantenkeun tempat palanggan anu dilakukeun tina kursi, konsumen anu datang kedah ngantosan sateuacanna mangsana artos artos atanapi asbak, tetep langkung gancang dina nyayogikeun jasa atanapi masihan pangarepan ka konsumen. Ieu kedah ningkat upami nasabah henteu ngalih pesaing.

. Saran anu bisa nunjukkeun yén panaliti nyaéta yén Yellow Truck kedah masihan fasilitas supaya tiasa mesen dahareun atanapi inuman dina korsi, nyayogikeun langkung seueur korsi pikeun sémah anu dugi ka kapasitas langkung ti 4 urang, kakurangan cahaya dina Yellow Truck masih kurang cahya, ieu kudu dikoréksi ku kituna para konsumen rumasa teu resep kana linger di Yellow Truck Kopi sareng nyepetkeun jaringan wifi. Supados konsumen rumaos sugema, Kopi Yellow Truck kedah ngarobih suasana ku nyangking Live Music dina sabtu minggu. Ieu parantos langkung lengkep pikeun sababaraha konsumén anu resep tempatna sareng Live Music.

Kecap konci: Kualitas Layanan, Kaseueuran Konsumen