

ABSTRAK

Persaingan bisnis coffee shop yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik guna menciptakan kepuasan konsumen. Seecul Coffee Bar Sukabumi menghadapi permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen, pada suasana fisik kafe keterbatasan fasilitas tempat duduk yang mengurangi kenyamanan pelanggan ketika kondisi kafe ramai. Kondisi tersebut diduga menjadi penyebab belum optimalnya tingkat kepuasan konsumen sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi, serta menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan korelasi Rank Spearman dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi berada dalam kategori rendah. Hasil analisis juga membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan konsumen pada Seecul Coffee Bar Sukabumi. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus menjaga konsistensi kualitas produk, meningkatkan inovasi menu, memperbaiki kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi dan keramahan karyawan, serta meningkatkan kenyamanan fasilitas agar kepuasan konsumen dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

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

ABSTRACT

The increasingly competitive coffee shop industry requires business owners to provide high product quality and excellent service quality in order to achieve customer satisfaction. Seecul Coffee Bar Sukabumi faces a problem that may affect customer satisfaction, particularly regarding the café's physical environment, where limited seating facilities reduce customer comfort during busy periods. This condition is considered one of the factors contributing to suboptimal customer satisfaction, making it necessary to examine the influence of product quality and service quality on customer satisfaction.

This study aims to examine the implementation of product quality, service quality, and customer satisfaction at Seecul Coffee Bar Sukabumi, as well as to analyze the partial and simultaneous effects of product quality and service quality on customer satisfaction. This research employed a quantitative method using descriptive and verificative approaches. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression analysis, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, the coefficient of determination, and Spearman Rank correlation with the assistance of SPSS software.

The results indicate that product quality, service quality, and customer satisfaction at Seecul Coffee Bar Sukabumi are categorized as very bad. The analysis also demonstrates that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and both product quality and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Based on the findings, it can be concluded that improvements in product quality and service quality are able to enhance customer satisfaction at Seecul Coffee Bar Sukabumi. Therefore, the company is recommended to maintain consistent product quality, continuously develop menu innovations, improve service quality through enhancing employee competence and friendliness, and provide more comfortable facilities to sustain and improve customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Beuki ketatna persaingan usaha coffee shopnungtut para palaku usaha sangkan mampuh nyayagikeun kualitas produk jeung kualitas palayanan anu hadé pikeun ngahontal kapuasan nu meuli. Seecul Coffee Bar Sukabumi nyanghareupan pasualan anu bisa mangaruhan kana kapuasan nu meuli, nyaéta dina aspék suasana jeung lingkungan fisik kafe, hususna kawatesna fasilitas tempat diuk anu ngurangan kanyamanan nu meuli nalika kaayaan kafe keur rame. Kaayaan ieu diduga jadi panyabab can optimalna tingkat kapuasan nu meuli, ku kituna diperlukeun panalungtikan ngeunaan pangaruh kualitas produk jeung kualitas palayanan kana kapuasan nu meuli.

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho palaksanaan kualitas produk, kualitas palayanan, jeung kapuasan nu meuli di Seecul Coffee Bar Sukabumi, ogé nganalisis pangaruh kualitas produk jeung kualitas palayanan boh sacara parsial boh sacara babarengan kana kapuasan nu meuli. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode kuantitatif kalayan pamarekan déskriptif jeung vérifikatif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan observasi, wawancara, panyebaran angkét (kuesionér), jeung dokuméntasi. Ari téhnik analisis data anu digunakeun ngawengku uji validitas, uji réliabilitas, uji normalitas, analisis régrési liniér basajan, analisis régrési liniér ganda, uji hipotésis, koéfisién déterminasi, sarta korélasi Rank Spearman kalayan bantuan program SPSS.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén kualitas produk, kualitas palayanan, jeung kapuasan nu meuli di Seecul Coffee Bar Sukabumi kaasup kana kategori teu sae. Hasil analisis ogé ngabuktikeun yén kualitas produk miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana kapuasan nu meuli, kualitas palayanan miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana kapuasan nu meuli, sarta kualitas produk jeung kualitas palayanan sacara babarengan miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana kapuasan nu meuli.

Dumasar kana hasil panalungtikan, bisa dicindekkeun yén ningkatna kualitas produk jeung kualitas palayanan mampuh ningkatkeun kapuasan nu meuli di Seecul Coffee Bar Sukabumi. Ku kituna, pihak perusahaan disarankeun pikeun terus ngajaga konsistensi kualitas produk, ningkatkeun inovasi ménu, ngaronjatkeun kualitas palayanan ngaliwatan paningkatan kamampuh jeung karamah-tamahan pagawé, ogé ningkatkeun kanyamanan fasilitas sangkan kapuasan nu meuli bisa terus dijaga jeung ditingkatkeun.

Kecap konce: Kualitas Produk, Kualitas Palayanan, Kapuasan Nu Meuli.