

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kopi Senja Cikapundung Bandung

Nada Mawarni

Persaingan bisnis kuliner dalam bentuk cafe kopi semakin semarak sejalan dengan pasokan kopi yang melimpah, mengingat saat ini Jawa Barat khususnya Bandung Raya dan sekitarnya menjadi sentra kopi yang berkualitas. Hal ini berdampak banyaknya pelaku usaha cafe kopi di Jawa Barat khususnya di Kota Bandung seperti halnya Cafe Kopi Senja Cikapundung yang berlokasi di Jalan Cikapundung Barat No.1. Umumnya persaingan diantara cafe kopi masih berkisar pada usaha untuk memuaskan konsumen dengan berbagai cara antara lain memberikan produk yang berkualitas serta berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya mempertahankan konsistensi penjualan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif dengan sumber data primer melalui instrumen penelitian berupa kuesioner dengan mengambil sampel pelanggan Cafe Kopi Senja Cikapundung sebanyak 93 responden. Adapun analisis yang digunakan berkaitan deskriptif data kuesioner melalui teknik rentang skala yang berbasis skala likert, sedangkan analisis asosiatif menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis asosiatif menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, demikian pula bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

ABSTRACT

The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Senja Coffee Cafe Cikapundung Bandung

Nada Mawarni

Culinary business competition in the form of coffee cafes is increasingly lively in line with the abundant supply of coffee, considering that currently West Java, especially Greater Bandung and its surroundings, are centers of quality coffee. This has an impact on the number of coffee cafe business actors in West Java, especially in the city of Bandung, such as the Senja Cikapundung Coffee Cafe which is located on Jalan Cikapundung Barat No.1. Generally, competition among coffee cafes still revolves around efforts to satisfy consumers in various ways, including providing quality products and trying to improve service quality as an effort to maintain sales consistency. The method used in this research is descriptive and associative with the primary data source through a research instrument in the form of a questionnaire by taking a sample of 93 respondents of Cafe Kopi Senja Cikapundung customers. The analysis used is related to descriptive questionnaire data through a spanning technique based on a Likert scale, while associative analysis uses multiple linear regression. The results of associative analysis show that partially product quality has a significant effect on consumer satisfaction, as well as that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

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