

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee&Chill, maka dapat diketahui apabila kualitas produk baik akan menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi baik. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang baik menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi baik atau meningkat. Sebaliknya apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan kurang atau rendah, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan akan menjadi kurang atau rendah.

Mengingat hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi lebih rendah jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan, hal ini berarti Coffee&Chill perlu meningkatkan kualitas produknya. Caranya dengan membuat inovasi menu-menu kopi baru untuk menghindari pelanggan jenuh dengan menu yang ada. Kualitas pelayanan Barista sesuai hasil analisis memberikan kontribusi yang besar. Barista berusaha sebaik mungkin agar pelanggan merasa puas dalam memberikan pelayanan.

Pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting bagi Coffee&Chill dalam mencapai tujuannya. Tanpa adanya pelanggan maka Coffee&Chill tidak akan berkembang untuk menjalankan kegiatan dan usahanya dalam memuaskan pelanggannya. Pelanggan sebagai penikmat kopi maupun konsumen Coffee&Chill, maka pelanggan harus senantiasa diperhatikan dan dilayani dengan sebaik mungkin.

Ditinjau dari seni ilmu pengetahuan, setelah melihat bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan. Maka hasil kerja praktek diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Pelanggan tidak puas jika kinerja (hasil) dibawah harapan. Sementara itu jika kinerja (hasil) memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas.

Kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan Barista ada dua variable yang digunakan untuk melihat seberapa besar kepuasan pelanggan Coffe&Chill. Kualitas produk indikatornya adalah jenis dan jumlah bahan baku, mesin dan peralatan, lama proses pembuatan. Kualitas pelayanan indikatornya adalah kecepatan, ketepatan, keramahan, dan keterampilan.

Mengacu pada teori yang dijelaskan oleh Fandy Tjiptono bahwa kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, atau sifat suatu produk yang bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan dengan sesuai nilai uang yang dikeluarkan. Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan kualitas dalam hal ini kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi besarnya kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah kualitas maka akan semakin rendah juga kepuasan konsumen.