

Laporan Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PEMILIHAN LOKASI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE
KITCHEN BART KOTA SORONG**



Oleh:
Jondeway Andi Hasan
NIDN. 1418037501

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

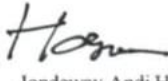
1. Judul Penelitian/Pengabdian : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PEMILIHAN LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE KITCHEN BART KOTA SORONG
2. Bidang Penelitian/Pengabdian : Ekonomi
3. Ketua
 - a. Nama Lengkap : Jondeway Andi Hasan
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NIDN : 1418037501
 - d. Disiplin ilmu : Manajemen
 - e. Pangkat/Golongan : III B
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas : Ekonomi
 - h. Program Studi : Manajemen
 - i. Alamat : Kilo 11 Kota Sorong
 - j. Telp/Faks/E-mail : jondeway18@gmail.com
4. Jumlah Anggota
 - a. Nama Anggota I :
 - b. Nama Anggota II :
5. Lokasi Penelitian/Pengabdian : Kota Sorong
6. Waktu Pelaksanaan : -
7. Jumlah biaya : 1.000.000
8. Sumber Pembiayaan : Mandiri


Sorong, 05/10/2021

Pelaksana

Mengetahui,
Dekan

Raga Dera Pua Rawi, SE., MM
1417038801


Jondeway Andi Hasan
1418037501

Menyetujui,
Kepala,

Mujiyudin Syahrul Kahar, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 1406019001

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PEMILIHAN LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE KITCHEN BART KOTA SORONG

Jondewaya Andi Hasan¹

¹Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sorong

Koresponden. Jondeway18@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerjanya melalui kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis dan mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, tempat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan melihat Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kitchen Bart Kota Sorong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, tempat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong. Kualitas produk berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Lokasi pun berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

***Kata kunci:** Kualitas Produk, harga, kualitas pelayanan, Lokasi, kepuasan pengguna*

ABSTRACT

Increasingly fierce competition requires business people to maximize their performance through product quality, price, and service quality to be able to survive in business competition and be able to create customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, price, place and service quality on user satisfaction of Cafe Kitchen Bart Sorong. The type of research used is qualitative research by looking at the Analysis of Employee Service Quality on Customer Satisfaction at Kitchen Bart Sorong City. The results showed that product quality, price, place and service quality had a positive effect on user satisfaction of Cafe Kitchen Bart Sorong. Product quality has a very significant effect on user satisfaction. Price and service quality have a significant effect on user satisfaction. Location also has a significant effect on customer satisfaction.

***Keywords:** quality product, price, service quality, location, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Zaman globalisasi saat ini banyak kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Perubahan yang terjadi ditandai dengan adanya kemajuan teknologi, gaya hidup dan pola pikir masyarakat berkembang yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung masyarakat dituntut untuk dapat mengimbangnya. Perusahaan yang ada masa kini sedang dihadapi pada sebuah kondisi persaingan sengit, hanya perusahaan yang berorientasi pada konsumen yang berhasil menarik konsumen.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang pesat banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Akibatnya membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi untuk produsen, ini merupakan suatu ancaman karena ketika semakin banyaknya produk barang dan jasa yang ditawarkan pada konsumen maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis. Salah satu persaingan yang sering terjadi adalah persaingan di bidang bisnis *food and beverage*. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha-usaha baru maupun yang sudah sejak lama yang hadir dengan keunggulan dan kelebihan masing-masing.

Meningkatnya pendirian rumah makan seperti café maupun restoran di berbagai tempat mencerminkan hasil dari permintaan pasar yang memang juga meningkat. Pada saat ini cafe maupun restoran sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, akibatnya keberadaan cafe maupun restoran sudah menjadi kebutuhan. Hal ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang padat dan mengakibatkan semakin banyak masyarakat menghabiskan waktunya di luar rumah yang mengakibatkan masyarakat mencari sesuatu yang bersifat praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Kepuasan pengguna merupakan hal yang harus diutamakan oleh perusahaan demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan pengguna, Cafe Kitchen Bart Sorong selalu memperhatikan faktor -faktor bauran pemasaran seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang di tawarkan

agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna, Cafe Kitchen Bart Sorong berupaya mencari cara yang dapat menciptakan kepuasan penggunanya. Oleh karena itu Cafe Kitchen Bart Sorong dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Hal ini juga ini dianggap penting oleh Cafe Kitchen Bart sehingga perlu dievaluasi kembali tentang seberapa besar pengaruhnya terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan usaha.

LANDASAN TEORI

Kualitas Produk

Kualitas merupakan faktor pemuas kebutuhan yang tidak lepas dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Menurut Kotler dalam (Roisah & Riana, 2016) menyatakan bahwa, “Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya”. Menurut Tjiptono dalam (Kuspriyono, 2016) “Kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)”.

Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) Dalam arti yang sempit harga (price) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Andi (2015:128) Harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen, untuk itu sebelum menetapkan suatu harga, sebaiknya perusahaan melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai cukup tinggi dalam penjualan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen

Kepuasan Pengguna

Konsep pemasaran menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diharapkan. Secara sederhana, kepuasan pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan pelanggan terhadap tingkat manfaat yang ditawarkan dengan tingkat manfaat yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) ³kepuasan pelanggan (satisfaction) adalah ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh. Menurut yamit (2004:78) kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan pelanggan yang muncul dari hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang di dapatkan dengan apa yang diharapkan.

Pemilihan Lokasi

Lokasi merupakan tempat yang menjadi pusat kegiatan usaha, baik teknis, administrasi, ataupun manajerial. Lokasi sangat menentukan keberhasilan bisnis. Sebab, dengan lokasi yang strategis pelaku usaha dapat memperbesar peluang demi mendapatkan konsumen. Lokasi juga menjadi suatu investasi jangka panjang bagi pengusaha.Menurut Heizer dan Render (2015), Lokasi memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan sehingga lokasi merupakan pendorong biaya dan pendapatan pada perusahaan, sehingga lokasi yang tepat akan menguntungkan bagi perusahaan, sebaliknya lokasi yang kurang tepat dapat menurunkan efektifitas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan melihat Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kitchen Bart Cabang Kota Sorong. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Dalam tulisan lain menyatakan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden akhirnya dicarikan rujukan teorinya. Penelitian kualitatif tidak menguji teori, tidak menggunakan hipotesis dan variabel yang dirinci secara ketat. Meski demikian, penelitian ini menggunakan teori sebagai dasar dalam eksplorasi di lapangan.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi (Pengamatan). Observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung tentang situasi keadaan yang terjadi dan keseharian pelanggan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan bertujuan mendapatkan data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Wawancara/interview bagian terpenting dalam penelitian ini, karena penelitian akan mewawancarai informan yang paham dan terlibat secara langsung tentang fokus penelitian penulis. Sedangkan pendekatan lain adalah digunakan kajian pustaka, studi pustakan yang digunakan untuk memperkaya khazanah penelitian ini dengan merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu dan referensi yang masih relevan dengan fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, Lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Kitchen Bart Sorong.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kitchen Bart Sorong. Hal ini berarti bahwa kualitas produk tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen,

namun tak terlalu berarti bagi pengguna. Hal ini disebabkan oleh karena konsumen tidak terlalu mementingkan kualitas produk, pengguna lebih mementingkan harga dan kualitas pelayanan di Cafe Kitchen Bart

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil Wawancara menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong. Hal ini berarti bahwa konsumen sangat mementingkan harga yang ditetapkan di Cafe Kitchen Bart Sorong. Dunia bisnis mengajari pelauku usaha untuk benar-benar matang dalam penentuan harga, sehingga proses keputusan harus juga harus kompetitif dengan lawan pembisnis lain. Selain itu juga dalam ilmu negosiasi bisnis tidak leang dari proses politik ekonomi yang bisa diatur sehingga konsumen juga merasa tidak berat atas penetapan harga yang dilakukan oleh penguasah. Apalagi usaha sektor rill seperti Cafe menjamur di kota sorong, oleh karena itu selain harga yang kompetitif derta pelayanan yang baik dan prima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kitchen Bart Sorong. Hal ini berarti bahwa konsumen sangat mementingkan kualitas pelayanan yang diterima di Cafe Kitchen Bart Sorong.

Pengaruh Pemilihan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Pemilihan lokasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen cafe Kitchen Bart Sorong. Hal ini berarti konsumen sangat mementingkan penempatan lokasi Kitchen Bart Sorong.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas Produk, Harga, Pemilihan Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Café Kitchen Bart Sorong.
2. Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong.

3. Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Kitchen Bart Sorong.
5. Pemilihan Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna cafe Kitchen Bart Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto, R. A. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.4 (2013). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/issue/view/488> Diakses tanggal 17 Juni 2014. Hal. 1465-1473.
- Mugiono, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. Universitas Brawijaya Malang. *Jurnal Wacana*. ISSN 1411-0199. Vol.13 No.4 (2010). <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/220> Diakses 18 Juni 2014. Hal. 552-568.
- Sugiyono, 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima Belas. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Suwarsono, E. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Kausar Jaya Purwodadi. Universitas Pandanaran Semarang. *Jurnal Sositekno*. ISSN 2337-7003. Vol.2 Edisi 2014. <http://jurnal-sosioekotekno.org/article/135314/pengaruh-harga-kualitas-produk-dankualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan---di-ud-kausar-jaya-purwodadi.html> Diakses 19 Juni 2014. .