

LAPORAN PENELITIAN

TENTANG

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SUSUKU CAFE UNGARAN



Oleh Kelompok : B1

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. DONY HARYONO | Npm. 171003632110243 |
| 2. VIJAY ADITYA SYAH | Npm. 181003632110292 |
| 3. ALIP SULISTIYANTO | Npm. 181003632110293 |
| 4. RAMA ARIF FIRNANDA | Npm. 191003632110325 |

PEMBIMBING

Drs. Bambang Agus Windu S, MA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2022

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dalam lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. variasi produk adalah beraneka ragam produk yang didasari pada ukuran, penampilan atau ciri-ciri lain sebagai unsur-unsur pembedanya. Dengan pelayanan dan variasi produk yang baik dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Susuku Cafe Ungaran". Adapun metode pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan non random sampling. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ada tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Kepuasan Konsumen, hasil pengujian Kualitas Pelayanan mempunyai indikator meliputi (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung), sedangkan Variasi Produk indikatornya meliputi (Ukuran, Tampilan dan Ketersediaan Produk) sedangkan Kepuasan Konsumen indikatornya meliputi (Sarana Fisik, Daya Tahan Produk, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Tarif atau Harga Produk). Dari tiga variabel tersebut terdapat adanya "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Susuku Cafe Ungaran" yang dikategorikan Tinggi antara 75,00 % - 100% nilai rata-rata presentase jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan kategori ukuran angka adalah 81,6%. Untuk Variasi Produk dikategorikan ukuran angka adalah 84,9%. Sedangkan Kepuasan Konsumen dikategorikan juga tinggi dengan angka 79,2 %. Oleh karena itu Susuku Cafe Ungaran harus bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mengecewakan konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi ganda "Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Variasi Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)", menggunakan rumus koefisien korelasi berganda diperoleh (r) hitung sebesar 0,949, hasil (r) bila dikonsultasikan dengan (r) tabel product Moment dengan (N) 25 pada taraf kepercayaan 5% (0,369) maka diperoleh (r) hitung > (r) tabel yaitu 5 % (0,969 > 0,369) dengan demikian koefisien korelasi 0,969 adalah memiliki korelasi, dengan demikian Hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan(X_1) dan Variasi Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen Susuku Cafe Ungaran (Y) dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Kepuasan Konsumen