

**SKRIPSI**  
**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**



**Disusun oleh :**  
**NANDA RIAN SARI**  
**318101218**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana**  
**Terapan Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Disusun oleh :**

**NANDA RIAN SARI**

**318101218**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**



**Oleh :**

**NANDA RIAN SARI**

**318101218**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN: 0526125901**

**Pembimbing II**

**Yudi Setiaji, SH, M.M**  
**NIDN: 0508066401**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M**  
**NIDN: 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**

**SKRIPSI**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**

Oleh :

**NANDA RIAN SARI**

**318101218**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal.....



**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama**

**:Dra. Heni Susilawati, M.M**  
**NIDN. 0505026202**

.....

**Pembimbing I**

**:Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN: 0526125901**

.....

**Pembimbing II**

**:Yudi Setiaji, SH, M.M**  
**NIDN:0508066401**

.....

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

.....  
  
**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN:0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Nanda Rian Sari

NIM : 318101218

Program Studi : DIV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Oktober 2022



Nanda Rian Sari

## **HALAMANMOTTO**

“Percayalah Tuhan akan memberikanmu 1000 kebahagiaan setelah 1 luka kau  
lalui”

“Angin tidak akan berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan  
menguji kekuatan akarnya.”

(Ali Bin Abi Thalib)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia, dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya.

Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
2. Kepada Papah, Ibu, dan kakak adik saya yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.
3. Kepada Dosen Pembimbing I Bapak Drs. Prihatno,MM. dan Dosen Pembimbing II Bapak Yudi Setiaji, SH. MM, yang telah berbaikhati membimbing peneliti dan selalu memberi masukan yang bergunadalam penelitian ini.
4. Teman saya Beni Adityaningrum, Hening Setia Putri, Hannia Della, Farokha Annisa atas dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan pengajaran dan membekali ilmu.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktunya untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi lebar kuisisioner penelitian.

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmatNya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu berperan dalam pembuatan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku Pembimbing I dan Ketua STP AMPTA yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, S.H. M.M selaku pembimbing II yang telah bijaksana dan sabar dalam member bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku penguji yang telah memberikan kelancaran peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran.
5. Bapak Bowo selaku pemilik Kedai Garis Coffee

Yogyakarta, Oktober 2022

Nanda Rian Sari



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Pengertian Pemasaran .....	9
2. Pengertian Higiene Dan Sanitasi .....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	11
4. Kepuasan Konsumen .....	15
5. Jenis-jenis Restoran Kopi .....	18

6. Jenis-jenis Kopi.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	25
1. Metode dan Desain Penelitian .....	25
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3. Subjek Penelitian .....	26
4. Jenis dan Sumber Data .....	26
5. Metode Pengumpulan Data .....	26
6. Uji Keabsahan Data .....	28
8. Alur Penelitian.....	31
9. Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	33
1. Gambaran Umum.....	33
2. Sejarah Objek Penelitian.....	33
3. Deskripsi Objek Penelitian .....	34
4. Analisa dan Interpretasi Data .....	36
B. Hasil dan Pembahasan .....	39
1. Pengaruh aspek reliability terhadap kepuasan pelanggan.....	39
2. Pengaruh aspek responsiveness terhadap kepuasan pelanggan .....	42
3. Pengaruh aspek emphaty terhadap kepuasan pelanggan .....	45
4. Pengaruh aspek assurance terhadap kepuasan pelanggan.....	49
5. Pengaruh aspek tangible terhadap kepuasan pelanggan .....	51
6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	52

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	34
Gambar 4.2 .....	35
Gambar 4.3 .....	36
Gambar 4.4 .....	36
Gambar 4.5 .....	40
Gambar 4.6 .....	41
Gambar 4.7 .....	43
Gambar 4.8 .....	44
Gambar 4.9 .....	45
Gambar 4.10 .....	46
Gambar 4.11 .....	47
Gambar 4.12 .....	48
Gambar 4.13 .....	50
Gambar 4.14 .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Pengantar Penelitian
2. Surat Balasan Penelitian
3. Lembar Kuesioner Responden
4. Hasil Kuesioner
5. Dokumentasi

## **ABSTRAK**

### **ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**

Penelitian ini dilaksanakan di Kedai Garis Coffee. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan. Tujuan Penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Untuk melihat kualitas pelayanan Kedai Garis Coffee ada 5 (lima) indikator yang menjadi ukuran yakni: Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian Kualitatif, dimana jawaban responden dideskriptifkan dan kemudian di analisis oleh penulis. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Garis Coffee, untuk keperluan penelitian maka peneliti menjadikan subjek yang berjumlah 51 orang menggunakan kuesioner.

Dari hasil pengukuran setiap indikator-indikator penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kedai Garis Coffee dapat dikatakan kurang maksimal dengan rata-rata kualitatif 41,76%. Oleh sebab itu, pelayanan terhadap pelanggan lebih ditingkatkan lagi dari secara efektif dan efisien dalam memudahkan pelayanan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kedai Kopi*

## **ABSTRAK**

### **ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI GARIS COFFEE**

*This research was carried out at Kedai Garis Coffee. The focus of this research is to find out how the quality of service is. The research objective is to analyze the quality of service to customers.*

*There are 5 (five) indicators to measure the service quality of Kedai Garis Coffee, namely: Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy. The type of research in this thesis is a qualitative research type, where the respondents' answers are described and then analyzed by the author. As for the population and sample in this study are Kedai Garis Coffee customers, for research purposes, the researchers made a subject of 51 people using a questionnaire.*

*From the measurement results of each research indicator, it shows that the service at Kedai Garis Coffee can be said to be less than optimal with a qualitative average of 41.76%. Therefore, service to customers is further improved from being effective and efficient in facilitating service.*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop***



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Pariwisata berasal dari dua kata, yakni Pari dan Wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "travel" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "Pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "*Tour*". (Yoeti, 1991:103).

Perkembangan bisnis di era ini telah berkembang sangat pesat serta mengalami metamorfosis yang berkesinambungan. Setiap pelaku usaha pada tiap kategori usaha dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi serta menempatkan orientasi pada kepuasan

konsumen menjadi tujuan utama (Kotler, 2005). Tidak terkecuali usaha pada penyajian makanan serta minuman (*food service*) yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung serta kafe tenda; usaha kuliner berskala menengah seperti depot, rumah makan dan kafe; hingga dengan usaha makanan yang berskala besar seperti restoran\_restoran pada hotel berbintang

Usaha *coffee shop* adalah salah satu usaha yang banyak diminati oleh pelaku usaha pada daerah Yogyakarta. Hal ini ditandai dengan menjamurnya *coffee shop* di setiap sudut kota Jogja. Banyaknya *coffee shop* yang bermunculan menyebabkan para pemilik usaha wajib meningkatkan kreativitasnya serta menciptakan produk minuman menggunakan rasa yang berbeda agar memenangkan persaingan usaha *coffee shop*.

Pemasaran adalah salah satu fungsi strategis perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, terutama ketika persaingan dalam industri memberikan intensitas yang meningkat. Pemasaran adalah ujung tombak bagi eksistensi perusahaan dalam jangka panjang, bahkan banyak perusahaan yang gagal serta bangkrut sebab gagal melaksanakan kegiatan pemasarannya secara efektif. William Stanton menyatakan bahwa pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari aktivitas bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, memilih harga, mempromosikan, serta mendistribusikan barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Hair serta McDaniel (2001) memaparkan bahwa pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsep pemberian harga, promosi, serta pendistribusian

produk, pelayanan serta inspirasi yang ditujukan untuk membentuk kepuasan diantara perusahaan dan konsumennya.

Schnaars (1991), menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen merasa puas. Dengan terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Banyaknya pelaku bisnis di bidang sejenis juga akan berdampak pada semakin meningkatnya kuantitas produk di pasar. Dengan meningkatnya kuantitas produk dan pelaku bisnis di pasar, maka tingkat persaingan telah pula menjadi salah satu topik permasalahan bisnis sehari-hari. Untuk itu pula, tingkat persaingan akan semakin meningkat tajam dari tahun ke tahun dan di masa-masa yang akan datang.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan pernah dilakukan oleh Nindiani, Mohammad dan Humiras (2018) yang menjelaskan bahwa kepuasan konsumen penting untuk meningkatkan produk dan layanan yang berfokus pada konsumen. Konsumen juga dapat memberikan pendapat terbaiknya untuk menjadikan *coffee shop* lebih baik lagi. Maka, penting bagi *coffee shop* untuk memperhatikan konsumen.

Ada beberapa hal yang kurang diperhatikan pada sebuah *coffee shop* untuk memuaskan konsumen antara lain *greeting* kepada

konsumen atau lingkungan disekitar *coffee shop*. Berdasarkan pada hasil pengamatan penelitian di beberapa *coffee shop* ternyata masih banyak *coffee shop* menjual produk yang sama dengan jumlah konsumen yang berbeda. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pelayanan untuk konsumen. Bagi *coffee shop* yang kurang mampu memberikan kepuasan pada konsumen memungkinkan konsumen meninggalkan dan membuat perusahaan gulung tikar. Jadi, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam dunia bisnis.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Saputri (2018) bahwa kepuasan adalah tanggapan konsumen guna memenuhi kebutuhannya. Kepuasan adalah pemberian nilai keistimewaan produk. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas yang dimiliki oleh pelayan adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan karyawan kepada konsumen, sehingga membuat konsumen merasa puas (Tjiptono, 2012), konsumen merasa puas terhadap pelayanan, otomatis konsumen setia terhadap produk yang dibeli.

Selain kualitas pelayanan yang baik, harga juga sebagai salah satu variabel yang dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:140) berpendapat bahwa konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama atau jangka panjang, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu mementingkan

merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan dan biaya pelayanan lebih murah dibandingkan konsumen baru karena transaksi dapat menjadi hal baru.

Selain memiliki kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai dengan keuangan konsumen, produk juga merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Eunsang Yoon dan Valarie Kijewski (1997, h.46), produk yang berkualitas memiliki definisi berdasarkan perspektif pemasar dan perspektif konsumen yang dinyatakan sebagai berikut: *“Product quality from marketer’s perspective is associated with specification, feature, function or performance of a product. ... Product quality from the consumer’s perspective is associated with the capacity of product to satisfy consumer needs.”*

*Coffee* atau kopi dalam bahasa Indonesia secara luas dikenal sebagai minuman stimulan yang dibuat dari biji kopi. Saat ini kopi adalah salah satu minuman yang paling terkenal didunia. Tanaman kopi bukan tanaman asli Indonesia, melainkan jenis tanaman yang berasal dari benua Afrika. Tanaman kopi dibawa ke pulau Jawa pada tahun 1696, tetapi pada waktu itu masih dalam taraf percobaan. Di Jawa, tanaman kopi ini mendapat perhatian sepenuhnya baru pada tahun 1699., karena tanaman kopi ini dapat berkembang dan berproduksi baik.

Kopi dapat dinikmati oleh hampir semua kelompok usia sebagai energy pendorong, kopi juga menjadi tanaman komersial karena kopi

adalah andalan ekonomi dari banyak Negara. Saat ini kopi merupakan bahan ekspor yang sangat penting seperti data tahun 2004 yang menunjukkan kopi merupakan komoditi ekspor utama di 12 negara dan ditahun 2005 menjadikan kopi sebagai penghasil devisa nomor 7 dari hasil pertanian dunia. Kopi Indonesia saat ini dilihat dari hasilnya, menempati peringkat keempat terbesar didunia. Kopi memiliki sejarah yang panjang dan memiliki peranan penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Indonesia diberkati dengan letak geografisnya yang sangatlah cocok bagi tanaman kopi. Letak Indonesia sangat ideal bagi iklim mikro untuk pertumbuhan dan produksi kopi.

Untuk mengevaluasi betapa pentingnya pengusaha *coffee shop* mengetahui tentang perilaku konsumen, melalui kualitas pelayanan yang optimal, harga yang sesuai dan produk yang nikmat. Jika konsumen merasa puas ada kemungkinan besar konsumen akan loyal dan kembali membeli pada *coffee shop* tersebut, dengan demikian hal ini akan berdampak kepada peningkatan omset dari perusahaan cafe tersebut. Maka hal ini menarik untuk dilakukan penelitian yang berjudul. **“ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GARIS COFFEE.”**

## **B. Fokus Masalah**

Kualitas pelayanan memberikan nilai tersendiri untuk sebuah usaha, salah satunya adalah usaha coffee shop. Selain rasa dan harga,

kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap proses berjalannya sebuah coffee shop.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka fokus masalahnya adalah untuk mengetahui dimensi yang dipahami dari segi kepuasan pelanggan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari analisa ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasa konsumen di Garis Coffee.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang berkaitan dengan teori-teori dan manfaat praktis yang berkaitan dengan subjek ada hubungannya dengan penelitian ini.

#### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian bermanfaat dalam dunia bisnis sehubungan dengan manajemen ekonomi, yaitu mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen

#### **2. Praktis**

##### **a. Bagi Subjek Penelitian**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi subjek atau konsumen mengenai pentingnya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasankonsumen.

b. Bagi Pengusaha

Penelitian dapat digunakan oleh pengusaha sebagai tambahan masukan mengenai penentuan beberapa faktor kepuasan konsumen. Seperti dalam meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan pustaka untuk penelitian yang sejenis.