

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUJAK DAN ASINAN NYONYA KIM**



Disusun Oleh :

Theresia Angelina

2024200012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2024**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Multi Data Palembang

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2023/2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUJAK
DAN ASINAN NYONYA KIM**

Theresia Angelina

2024200012

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan skala likert, dengan jumlah responden sebanyak 377 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin dan dengan bantuan software SPSS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, subjek dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Palembang yang telah melakukan pembelian di Rujak dan Asinan Nyonya Kim. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. variabel kualitas produk, harga, dan emosional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

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



BAB I

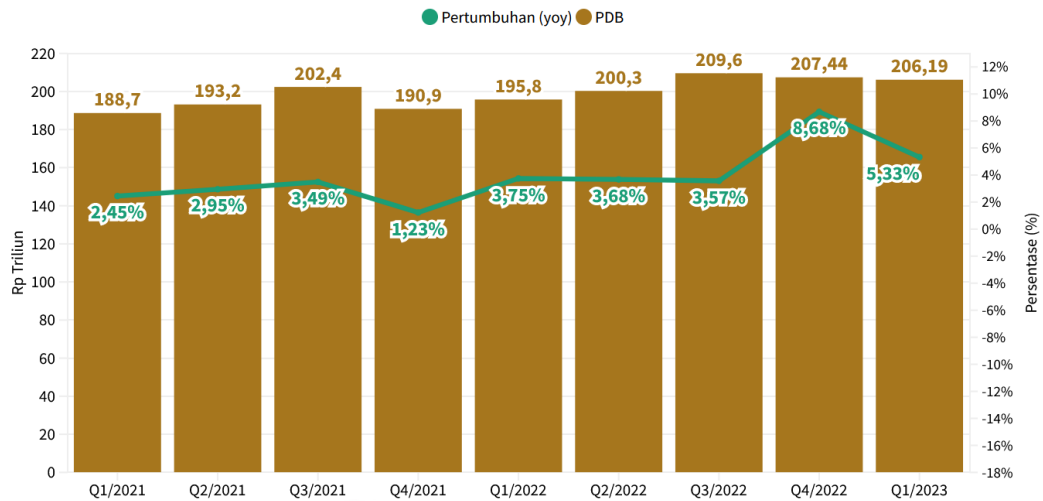
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa periode terakhir. Sejalan dengan peningkatan pendapatan, terjadi peningkatan permintaan terhadap hidangan penutup berkualitas di masyarakat. Khususnya di kalangan masyarakat kelas menengah, minat untuk membeli makanan penutup mengalami peningkatan yang pesat (Bioma, 2023).

Saat ini, terdapat banyak bisnis baru yang sedang bersaing di industri makanan dan minuman seiring dengan pemulihan kondisi perekonomian pascapandemi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat terus bersaing. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan konsumennya dan melakukan inovasi untuk menyajikan produk yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan konsumennya dan menciptakan kepuasan pada konsumen. Didukung juga dengan strategi pemasaran yang baik agar dapat menghadapi perubahan perilaku konsumen yang cepat saat ini.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), kinerja industri makanan dan minuman tumbuh 5,33% pada kuartal I 2023. Berikut adalah grafik yang menunjukkan pertumbuhan industri makanan dan minuman dari tahun 2021 hingga 2023:



Sumber: DataIndonesia.id, 2023

Gambar 1. 1 Grafik Industri Makanan dan Minuman Tahun 2021-2023

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, terlihat bahwa produk domestik bruto (PDB) atas dasar harga konstan dari industri makanan dan minuman mencapai Rp206,19 triliun pada kuartal I 2023. Jumlah tersebut meningkat 5,33% dibandingkan dengan kuartal I 2022 yang sebesar Rp195,8 triliun. Selain itu, pertumbuhan kinerja industri makanan dan minuman ini merupakan yang terbesar keempat di antara subsektor industri pengelolaan lainnya pada kuartal I 2023 (F. S. Pratiwi, 2023).

Menurut Fuji Pratiwi (2023) industri makanan dan minuman adalah subsektor yang memberikan kontribusi terbesar pada produk domestik bruto (PDB) nasional. Selama periode Januari-Juni tahun 2023, neraca perdagangan makanan dan minuman mencapai 11,84 miliar dolar AS. Industri makanan dan minuman juga dinilai sebagai subsektor strategis yang menarik untuk diinvestasikan oleh negara lain. Dengan demikian, sektor industri makanan dan

minuman memberikan dukungan yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Kebutuhan akan makanan sebagai kebutuhan utama sehari-hari manusia dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong berkembangnya bisnis kuliner di kota Palembang. Banyak beragam kuliner baru hadir di kota Palembang yang digemari masyarakat, baik itu dari makanan berat, makanan ringan, sampai hidangan penutup. Pada saat ini hidangan penutup atau dessert semakin disukai oleh masyarakat, dan tidak sedikit masyarakat yang menjadikan hidangan penutup sebagai cemilan bahkan sebagai pengganti makanan utama di sela aktivitasnya. Terdapat survei yang meneliti kebiasaan konsumsi camilan di masyarakat Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih banyak mengkonsumsi camilan berupa sayur dan buah dari pada makanan berat karena camilan tersebut lebih mudah dikonsumsi di antara aktivitas sehari-hari yang lebih sesuai dengan gaya hidup saat ini (Millah, 2019).

Salah satu usaha di bidang hidangan penutup di Palembang adalah Rujak dan Asinan Nyonya Kim. Usaha ini beralamat di Jl. Syakiakirti No.2421 Palembang dan telah berdiri sejak tahun 2018. Rujak dan Asinan Nyonya Kim menyajikan menu utama rujak, asinan, dan sop buah. Namun seiring berjalannya waktu, mereka telah mengembangkan beragam menu dengan pilihan makanan dan minuman yang lebih menarik. Beberapa menu yang telah ditambahkan adalah es jelly, aneka pudding, salad buah, pempek, buah-buahan dan masih banyak lagi. Selain itu, Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga telah memperoleh sertifikat halal sejak tahun 2022. Rujak dan Asinan Nyonya kim

menyediakan beberapa media pembayaran yang akan lebih mempermudah konsumen bertransaksi, seperti tunai, Qris, kartu debit, sampai kartu kredit. Dan juga Rujak dan Asinan Nyonya kim tersedia pada aplikasi *GrabFood* dan *GoFood*. Berdasarkan ulasan dari *GrabFood*, Rujak Dan Asinan Nyonya kim memiliki rating sebesar 5.0 yang cukup tinggi. Berikut adalah data penjualan Rujak dan Asinan Nyonya Kim dari tahun 2019 sampai tahun 2022:

Tabel 1. 1 Data Penjualan Tahun 2019-2022

Tahun	Penjualan
2019	23.040
2020	19.200
2021	36.000
2022	48.000

Sumber: Data diolah Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa Rujak dan Asinan Nyonya Kim mengalami kenaikan penjualan selama dua tahun terakhir. Pada tahun 2022 Rujak dan Asinan Nyonya Kim memiliki jumlah penjualan terbanyak yaitu mencapai 48.000 penjualan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi tahun 2020 Rujak Dan Asinan Nyonya Kim pengalami penurunan penjualan sebesar 20% dari penjualan biasanya. Terdapat berbagai faktor yang mendorong meningkatnya penjualan diantaranya strategi pemasaran yang tepat dan juga melakukan perubahan baik dari produk sampai pelayanannya. Berikut ini adalah daftar usaha sejenis di bidang hidangan penutup di kota Palembang:

Tabel 1. 2 Daftar Usaha Hidangan Penutup Di Kota Palembang

No	Nama Usaha	Tahun Berdiri
1	Rujak dan Asinan Nyonya Kim	2018
2	Happy Peach Gum	2019
3	Saladna Id	2019
4	Leleya Foodies	2020

Sumber: Berbagai Sumber, 2023

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa Rujak dan Asinan Nyonya kim terlebih dahulu berdiri dibandingkan dengan kompetitor nya. Di samping itu, Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga mendapatkan beberapa ulasan yang menyatakan bahwa asinan, rujak, dan sop buah merupakan produk terenak dan belum ada tandingannya di kota Palembang. Namun, terdapat juga saran untuk meningkatkan rasa dan kualitas kemasan agar tidak mudah pecah saat ditangan konsumen. Dari pernyataan ini, menyatakan bahwa pengalaman pelanggan yang menikmati produk Rujak dan Asinan Nyonya Kim cukup positif.

Ada beberapa persamaan dan perbedaan antara Rujak dan Asinan Nyonya Kim dengan kompetitor nya. Persamaannya yaitu sama-sama menjual produk hidangan penutup berbahan buah-buahan dikota palembang, seperti produk sop buah hongkong atau dikenal dengan ximilu dengan kemasan cup plastik transparan bercap logo masing-masing merek. Untuk Happy Peach Gum dan Saladna Id juga sama-sama menawarkan asinan buah sedangkan Leleya foodies tidak. Dan pemesanan produk dapat dilakukan secara online melalui sosial media instagram maupun whatsapp. Sedangkan perbedaannya yaitu pada rujak dan asinan nyonya kim menawarkan produk rujak buah sedangkan kompetitor nya tidak ada. Pilihan menu yang ditawarkan Rujak dan

Asinan Nyonya Kim lebih beragam mulai dari rujak, asinan, salad buah, sop buah, es jelly, buko pandan, pudding, buah segar, dan aneka kerupuk dan pempek. Untuk kemasan Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga menyediakan wadah berbentuk ember kecil yang tidak dimiliki pesaingnya. Saat ini Happy Peach Gum, saladna Id dan Leleya foodies belum menyediakan toko offline untuk konsumen datang dan melihat produknya secara langsung sehingga konsumen hanya dapat sekedar mengambil pesanan saja.

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai respon emosional yang timbul dari pengalaman yang berkaitan dengan produk yang telah dibeli (Indrasari, 2019:86). Kepuasan yang dirasakan konsumen dipengaruhi oleh bagaimana konsumen mempersepsikan dan mengharapkan suatu produk yang kemudian akan menghasilkan perasaan senang jika produk tersebut sesuai dengan persepsi dan harapan konsumen, dan sebaliknya konsumen akan kecewa saat produk yang di belinya tidak sesuai dengan harapan konsumen. Ketika seorang konsumen menemukan produk yang diinginkannya, masih ada beberapa faktor lain yang menjadi pertimbangan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, dan kemudahan (Chandra et al., 2020).

Kualitas produk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila sebuah produk memiliki kualitas yang baik, maka produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Pulumbara et al., 2023). Dengan demikian, memberikan kualitas produk yang berkualitas pada konsumen akan menciptakan rasa puas dan senang tersendiri. Rujak dan

Asinan Nyonya Kim selalu menggunakan produk buah yang berkualitas dan higienis untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Untuk buah rujak dan asinannya diletakan pada etalase dengan mesin pendingin sehingga kualitas buah tetap terjaga. Ukuran buah pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim memiliki potongan yang besar dan selalu fresh saat sampai ditangan konsumen karena akan di buat saat konsumen memesan. Produk rujak nya juga menjadi andalan dikelas rujak buah dengan kualitas yang baik dan kehygienisan yang terjamin. Lalu desain kemasan produk Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga sangat beragam dan kekinian sehingga sesuai dengan keinginan serta kebutuhan konsumen. Dalam menjaga ketahanan produknya Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga menyediakan *cooler bag* dan *styrofoam box* untuk menjaga kualitas produknya saat diperjalanan.

Namun, tentunya Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga memiliki permasalahan dalam kualitas produk nya yaitu, kualitas rasa yang di sajikan pada produk minuman masih berubah-ubah. Lalu pada menu asinan konsumen tidak bisa *request* untuk bumbu nya karena menggunakan satu racikan saja yaitu pedas sehingga konsumen yang tidak menyukai rasa pedas tidak bisa menyesuaikan keinginannya, kemasan yang digunakan pada produk minumannya masih sangat sederhana sehingga tidak ada perbedaan dengan pesaing nya, dan ketahanan produk hanya bertahan dua hari yang membuat produk tidak dibawa berpergian dalam waktu lama.

Harga adalah jumlah uang atau nilai yang dibayarkan oleh konsumen sebagai pertukaran atas manfaat yang diperoleh dari memiliki atau

menggunakan suatu produk atau jasa (Chandra et al., 2020). Konsumen akan bersedia membayar sejumlah uang untuk memperoleh produk yang berkualitas baik. Kepuasan konsumen akan tercapai jika produk yang dibeli sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan.

Tabel 1.3 Daftar harga hidangan penutup Di Kota Palembang

No	Menu	Harga	Menu	Harga
1	Salad Rujak dan Asinan Nyonya Kim	Rp. 32.00	Sop buah Rujak dan Asinan Nyonya Kim	Rp. 27.500
2	Salad Saladna Id	Rp. 25.000	Sop buah Happy Peach Gum	Rp. 27.500
3	Salad Leleya Foodies	Rp. 25.000	Sop buah Saladna Id	Rp. 25.000

Sumber: Berbagai Sumber, 2023

Rujak dan Asinan Nyonya Kim tentunya telah memiliki pengalaman yang beragam dalam mempertimbangkan harga makanan dan minuman yang mereka tawarkan. Perhitungan atas manfaat yang akan diperoleh konsumen dengan biaya yang harus dibayarkan harus sebanding untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Meskipun harga yang ditawarkan Rujak dan Asinan Nyonya Kim telah sesuai dengan kualitas produk dan manfaat yang diperoleh namun pada harga yang ditetapkan Rujak dan Asinan Nyonya Kim tergolong cukup tinggi jika dibandingkan dengan produk-produk yang dijual di beberapa tempat lain.

Hal ini juga menjadi permasalahan karena dengan harga yang mahal membuat produknya sulit dijangkau masyarakat menengah ke bawah. Selain itu, Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga memiliki harga yang lebih tinggi sedikit dari kompetitor yang menimbulkan daya saing. Dengan harga yang cukup mahal akan mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Menurut (Chandra et al., 2020:4) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen, dan sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan konsumen.

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen Rujak dan Asinan Nyonya Kim memberikan keramahan dan kualitas produk yang terjamin sehingga konsumen terlayani dengan baik. Rujak dan Asinan Nyonya Kim memberikan kecepatan pelayanan dan empati pada para konsumennya dengan menyapa konsumen yang datang dan cepat dalam menyediakan produk yang diinginkan konsumen. Serta Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga memberikan jaminan pada produknya karena telah mendapatkan sertifikat halal MUI pada tahun 2022 sehingga produknya telah terjamin dan tidak perlu diragukan lagi oleh konsumen.

Kualitas pelayanan Rujak dan Asinan Nyonya Kim tentunya juga pernah mengalami kelalaian hingga membuat kualitas pelayanannya kurang baik, terutama ketika kondisi pesanan yang banyak. Dimana kondisi tersebut mengakibatkan adanya pesanan konsumen yang terlewat disiapkan sehingga konsumen merasa tidak puas. Selain itu, Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga

belum menyediakan pelayanan untuk konsumen makan di tempat karena tempat nya yang sedikit sempit. Hal ini juga menimbulkan konsumen kurang puas karena di beberapa kondisi konsumen ingin langsung menyantap makanan yang di belinya tapi masih belum bisa karna keterbatasan tempat.

Selanjutnya Rujak dan Asinan Nyonya Kim juga memberikan rasa emosional. Menurut (Chandra et al., 2020) konsumen akan merasa puas ketika menggunakan produk yang dibelinya, terbukti dengan adanya rasa bangga, percaya diri dan simbol kesuksesan yang mereka rasakan ketika menggunakan produk dari merek ternama. Rujak dan Asinan Nyonya Kim menampilkan estetika produknya dengan menyajikan buah dengan potongan yang besar dan warna buah sehingga konsumen secara emosional tertarik saat melihat buah yang disajikannya. Rasa kepuasan konsumen dapat tercipta dari lingkungan sosial konsumen yang dimana produk rujak pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim merupakan merek yang memiliki tingkat sosial di kalangan menengah atas dengan harga nya yang cukup lebih mahal dari rujak pada umumnya serta produk dan penyajiannya yang berbeda, yang kemudian membuat para konsumen di lingkungan sosial yang sama memiliki keyakinan bahwa saat ia mengkonsumsi produk Rujak dan Asinan Nyonya Kim maka mereka memiliki kelas sosial yang tinggi.

Kepuasan yang diperoleh tidak hanya disebabkan oleh kualitas produk, namun juga faktor lain seperti faktor sosial dan faktor kepribadian selera yang membuat konsumen puas terhadap merek tersebut. Rujak dan Asinan Nyonya Kim mempengaruhi emosional konsumen dengan menawarkan produk yang

berkualitas dan bervariasi, sehingga membuat konsumen secara emosional kembali lagi berbelanja di Rujak dan Asinan Nyonya Kim. Tetapi meskipun Rujak dan Asinan Nyonya Kim telah menawarkan produknya sebaik mungkin, bukan berarti semua konsumennya sudah merasa puas secara emosional. Ada juga konsumen yang masih merasa kurang puas secara emosional karena karakter dan selera konsumen yang berbeda-beda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Darirotuz Zahro et al., 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Lingling Fruitbar” menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Lingling Fruitbar, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Lingling Fruitbar. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap produk Cafe Lingling Fruitbar tidak dipengaruhi oleh harga, yang berarti konsumen Cafe Lingling Fruitbar tidak mempersalahkan mengenai harga dan harga telah diterima dengan baik oleh konsumen.

Penelitian lain melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Pondok Jambu di kabupaten padang lawas” (Nasution, 2022) menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pondok Jambu di kabupaten padang lawas. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi,

dan sebaliknya jika harga dan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumemn akan rendah.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, ruang lingkup dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional terhadap kepuasan konsumemn Pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim secara parsial.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

Dapat memberikan informasi, gambaran dan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen dan menjadi panduan bagi penelitian selanjutnya dalam memahami hubungan antara faktor-faktor tersebut dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti yaitu dapat memperoleh pemahaman tentang pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen Rujak dan Asinan Nyonya Kim.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diperoleh bagi perusahaan yaitu dapat menjadi evaluasi terhadap pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen Rujak dan Asinan Nyonya Kim.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian yang membahas tentang kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan serta manfaat penelitian, dan juga sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang landasan teori yang akan dibahas yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, dan kepuasan konsumen. Serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hubungan antar variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan metode yang akan digunakan dalam penelitian yang terdiri atas pendekatan penelitian, objek atau subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti. Pada bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan peneliti akan memberikan saran bagi perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Pelanggan Brand Trust*.
- Alfanni, D. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salad Buah Oishiii di Desa Sei Semayang*.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis - Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS* (E. Risanto, Ed.). Penerbit ANDI.
- Bioma. (2023, August 31). *8 Alasan Anda Harus Mulai Menjual Makanan Penutup Sekarang*. <https://bioma.id/artikel/8-alasan-anda-harus-mulai-menjual-makanan-penutup-sekarang>.
- Carundeng, F., & Ch Raintung, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga minuman Boba Terserah Di Kotamobagu terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Chandra, T., Chandra, S., & hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. <https://www.researchgate.net/publication/334957485>.
- Darirotuz Zahro, A., Nuringwahyu, S., & Zunaida, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Desafitri, L., & Justin, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Uptown Brew, Greenlake City, Tangerang*.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopo Zio Jombang*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Abadi Tejkusumo.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. <http://insaniapublishing.com>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriani, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Soup Buah di Kecamatan Kamal*.

- Millah, S. (2019, December 3). *Survei : Orang Indonesia Lebih Banyak Makan Camilan Ketimbang Makan Berat*. <https://lifestyle.bi360/survei-orang-indonesia-lebih-banyak-makan-camilan-ketimbang-makan-berat>”
- Nasution, N. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Pondok Jambu di Kabupaten Padang Lawas*.
- Oktiono, R. (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen Kedai Es Buah Mblenger di Wilayah Pabelan Sukoharjo*.
- Pratiwi, F. (2023, July 26). *Kemenperin Sebut Industri Mamin Dorong Pertumbuhan Ekonomi*. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rye2iu457/kemenperin-sebut-industri-mamin-dorong-pertumbuhan-ekonomi>
- Pratiwi, F. S. (2023, July 21). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 5,33% pada Kuartal I/2023*. <https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-533-pada-kuartal-i2023>
- Pulumbara, G. F., Latief, F., & Ilham, B. U. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman JR TEA*. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/manuver>
- Satriadi, wanawir, Hendrayanti, Es Siwiyanti, L., & anursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Septiana, E. (2018). *Pengaruh Tata Letak Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Food Coma Surabaya*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyaningrum, R. P., Widowati, I., & Budiarto. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen The Kitchen of Raminten Yogyakarta*. In *Tahun* (Vol. 1, Issue 1).
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tendur, S. T. E., Hutabarat, V. V., & Tumbelaka, S. S. X. (2021). Price Perception, Service Quality and Customer Satisfaction (Empirical Study on Cafes at Tondano City). *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 4(3), 19–31. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v4i3.1196>
- Udin, D. N. S. P. U., Tenri S.P Dipoatmodjo, Muh. Ilham Wardhana, Romansyah Sahabuddin, & Burhanuddin. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap*

Kepuasan Pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz. 1(6), 1479–1488.
<https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i6.709>

Yakob Tarelluan, A., Wuisang, J., & Runtuwarouw, R. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Rujak Nani Tataaran Tondano.*

