

Damianus Prengki

by UNITRI Press

Submission date: 14-Sep-2022 09:42AM (UTC+0700)

Submission ID: 1899328038

File name: Damianus_Prengki.docx (40.28K)

Word count: 751

Character count: 5043

**ANALISIS ¹ KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Menara *Coffee* kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

MANAJEMEN



**OLEH:
DAMIANUS PRENGKI
2018120156**

**⁵ PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara Coffee. 2) Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara Coffee. 3) Untuk menganalisis lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara Coffee. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban iya atau tidak. Dalam penelitian ini, partisipan diminta untuk memberikan pendapatnya tentang suatu subjek tanpa diberi nasehat atau arahan apapun. Konsumen puas dengan tingkat layanan, biaya, dan lingkungan fisik yang ditawarkan, menurut penelitian yang dilakukan di Menara Coffee, dan hasilnya cukup positif. Dengan Menara Coffee, dimungkinkan untuk memantau bagaimana reaksi pelanggan dan bagaimana harapan mereka terpenuhi, sehingga loyalitas dan keinginan pelanggan untuk kembali.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengusaha saat ini harus dapat mempertahankan operasi mereka untuk mendorong persaingan yang agresif di antara perusahaan-perusahaan dalam upaya untuk mendominasi pasar baik untuk layanan dan produk. Ini sangat penting di sektor jasa, di mana pelanggan memiliki berbagai pilihan. Bisnis ini mencoba mengembangkan pengalaman baru yang tak terlupakan bagi pelanggan. Bagi penyedia layanan, fungsi ini memiliki tujuan yang menghadirkan tantangan bagi bisnis..

Setiap pelaku bisnis di setiap industri memperhatikan perubahan perilaku konsumen serta perubahan dalam praktik bisnis. Untuk memberikan kebahagiaan kepada pelanggan, suatu perusahaan harus mampu memenuhi tuntutan dan aspirasi pelanggan baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

Keragaman konsumen menciptakan daya saing komersial, yang merupakan faktor yang harus diperhitungkan pengusaha saat mengoperasikan dan mengelola bisnis mereka. Pelaku bisnis harus memahami bagaimana mencegah klien beralih ke rival, khususnya di industri kafe yang kini berkembang di Malang.

Evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan membandingkan tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diantisipasi. Ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan, kualitas layanan dirasakan dengan benar dan memuaskan. Ketika pelanggan merasa bahwa harapan dan keinginan mereka dihargai di perusahaan, itu dapat membantu meningkatkan ikatan antara pemilik bisnis dan pelanggan. Pelanggan percaya bahwa pembelian mereka sesuai dengan harapan dan tujuan mereka.

Evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan membandingkan tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diantisipasi. Ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan, kualitas layanan dirasakan dengan benar dan memuaskan. Ketika pelanggan merasa bahwa harapan dan keinginan mereka dihargai di perusahaan, itu dapat membantu meningkatkan ikatan antara pemilik bisnis dan pelanggan. Pelanggan percaya bahwa pembelian mereka sesuai dengan harapan dan tujuan mereka..

Perilaku pelanggan dan staf di perusahaan jasa dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik. Demi kenyamanan pelanggan dan karyawan, lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang harus dimanfaatkan perusahaan untuk menimbulkan rasa nyaman dan tenang serta untuk mendorong hasil kerja yang baik.

Perusahaan dapat memanfaatkan pentingnya kualitas layanan, harga, dan lingkungan sebagai modal penting untuk membantu mencapai tujuannya, salah satunya adalah untuk memuaskan pelanggan, yaitu mereka yang membeli Menara Coffee. Di antara banyak model bisnis yang berbeda yang telah muncul adalah industri kafe. Kafe Malang telah berkembang menjadi ruang yang ramah, khususnya bagi mahasiswa. Dengan berbagai nama kafe, minuman, dan pilihan makanan. Bagi mahasiswa dengan kehidupan masa kini yang ingin hangout bersama teman, bermain game, dan mengerjakan tugas kuliah, hal ini tak terhindarkan. Oleh karena itu, Menara Coffee telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan daya saing di daerah, terutama dari segi kualitas layanan, biaya, dan suasana di Menara Coffee. Jika pelanggan puas dengan barang dan jasa yang telah mereka beli dan gunakan, mereka akan terus melakukannya. Hal ini akan meningkatkan loyalitas klien..

¹ Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen**" dengan studi di Menara *Coffee* Malang.

⁹ **1.2 Rumusan Masalah**

- ⁴ 1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
2. Bagaimana harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
3. Bagaimana lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.

1.3 Tujuan Penelitian

- ¹ 1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
2. Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.
- ⁶ 3. Untuk menganalisis lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada Menara *Coffee*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai cara untuk meningkatkan kapasitas seseorang untuk observasi ilmiah, analisis, dan pengembangan ide tentang isu-isu terkini.

2. Bagi Menara *Coffee*

Dapatkan umpan balik dan data tentang kepuasan klien untuk menara kopi sehingga dapat memutuskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan dalam mengevaluasi kebijakan di masa mendatang.

3. Bagi Universitas

sebagai sumber belajar lebih lanjut dan untuk memajukan bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran.

Damianus Prengki

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1 | adoc.pub Internet Source | 8% |
| 2 | repository.unmuhjember.ac.id Internet Source | 4% |
| 3 | repository.radenintan.ac.id Internet Source | 3% |
| 4 | Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper | 2% |
| 5 | rinjani.unitri.ac.id Internet Source | 2% |
| 6 | pdfcoffee.com Internet Source | 1% |
| 7 | docobook.com Internet Source | 1% |
| 8 | edoc.site Internet Source | 1% |
| 9 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 1% |

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On