

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN
NO.293 BOYOLALI**

Oleh:

Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM.14511241013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kualitas produk di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, (2) kualitas pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, dan (3) kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada Maret 2018 – Juli 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali yang dihitung dari rata-rata konsumen perhari yaitu 560 konsumen. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10% didapatkan sampel sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *insidental sampling* atau aksidental. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan tingkat kesesuaian (Tki).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk Soto Segeer Mbok Giyem berada pada kategori baik sebanyak 49 orang (57,54%), kategori cukup sebanyak 36 orang (42,35%) dan rendah sebanyak 0 orang(0%), (2) kualitas pelayanan Soto Segeer Mbok Giyem berada pada kategori baik sebanyak 50 orang (58,82%), sedangkan kategori cukup sebanyak 35 orang(41,17%) dan rendah sebanyak 0 orang (0%), (3) tingkat kepuasan konsumen mendapatkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian masing-masing indikator kualitas produk <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan Soto Segeer Mbok Giyem. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator rasa dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,85%, sedangkan terendah terdapat pada indikator suhu dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,43% dan nilai tingkat kesesuaian tertinggi pada kualitas pelayanan terdapat pada indikator cepat tanggap dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,62%, sedangkan terendah terdapat pada indikator jaminan dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,72%.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan

COSTOMERS SATISFACTION TOWARDS QUALITY OF PRODUCT AND SERVICES AT SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN NO.293 BOYOLALI

By:

Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM.14511241013

ABSTRACT

This study aims to determin: (1) know the quality of products at Soto Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, (2) know the quality of service at Soto Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, and (3) know customer satisfaction with the quality of products and services at Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali.

This research is a quantitative research use quantitative descriptive research methods. The study was conducted in May 2018- July 2019. The population in this study were all cosumers of Soto Segeer Mbok Giyem day of 560 consumers. The size of the study sample was determined by Slovin formula and teh error rate of 10% obtained a sample of 85 people. The data collection method used is a questionnaire. Determinanition of the sample is done by incidental sampling or accidental technique. Data analysis was carried out by descriptive analysis, analysis of ustomer satisfaction index (IKP) and level of suitability (TKI).

The results showed that (1) the quality of Soto Segeer Mbok Giyem products is in good category as 49 people (57,54%), enough categories as 36 people (42,35%) and low as 0 people (0%). (2) the quality of Soto Sgeer Mbok Giyem is in the good service is in the good category as 50 people (58,82%), while the sufficient category is 35 people (41,17%) and low 0 people (0%). (3) the level of consumer satisfaction obtains the average value of the suitability of each product quality indicator <100%, then consumers can be accouted for not fulfilling fasting for product quality and quality of service of Soto Segeer Mbok Giyem. The highest average value of suitability level Of 91,85%, in accordance with the standart of conformity with the level of conformity of 87,43% and the hghest level of conformity at the quality of service in accordance with responsive indicators with a suitability of 90,62%, while the lowest is on the guarantee indicator with a match rate of 88,72%.

Keywords: *Costomer satisfaction, product quality, service quality*