

ABSTRAK

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN GERAJ PENJUALAN PRODUK *CHOCOLATE CHANGER* MENGGUNAKAN METODA *SERVQUAL*”

Penelitian ini dilakukan dikarenakan menurunnya pelanggan terhadap minuman *chocolate changer*. Hal ini dibuktikan minuman mengalami penurunan jumlah penjualan minuman dalam kurun waktu 2 tahun terakhir (2017 -2019), rata-rata omset usaha turun 20%. Minuman ini sangat berkualitas, enak dan sangat digemari generasi muda, namun seiring berjalannya waktu omset dan jumlah konsumen tidak bertambah dan tidak meningkatnya penjualan, ini dikarenakan persaingan yang semakin tajam. Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1.) Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, 2.) Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen / pelanggan, 3.) Menentukan nilai rata-rata dari 5 dimensi *Service Quality* baik itu Tingkat kepuasan / persepsi (*perception*) maupun Tingkat kepentingan / harapan (*expectation*). Metoda yang digunakan adalah metoda *servqual* (*service quality*). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, khususnya pada minuman *chocolate changer* adalah kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, kemudahan dalam hal pembiayaan, dan lain-lain. Nilai rata-rata kesenjangan (*gap*) tersebut hasilnya negatif, yakni -0,166. Ini berarti bahwa minuman *chocolate changer* belum bisa memberikan pelayanannya sesuai dengan harapan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk

ABSTRACT

"MEASUREMENT OF THE LEVEL OF SERVICE SATISFACTION CHOCOLATE CHANGER PRODUCT SALES SERVICE USING SERVQUAL METHOD"

This research was conducted due to the decrease in customers of chocolate changer drinks. This is proven by the fact that drinks experienced a decline in the number of beverage sales in the last 2 years (2017 -2019), with an average turnover of 20%. This drink is very good quality, tasty and very popular with the younger generation, but as time goes by turnover and the number of consumers does not increase and sales do not increase, this is due to increasingly fierce competition. The purpose of this study are: 1.) Determine the factors that influence customer satisfaction, 2.) To measure the level of customer / customer satisfaction, 3.) Determine the average value of the 5 dimensions of Service Quality both the level of satisfaction / perception (perception) and the level of importance / expectation. The method used is the servqual (service quality) method. Factors that influence consumer satisfaction, especially in chocolate changer drinks are product quality, price, service quality, emotional factors, convenience in terms of financing, and others. The average value of the gap is negative, in fact -0.166. This means that chocolate changer can not provide services in accordance with consumer expectations.

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