

**Jurnal Pijar**  
**Studi Manajemen dan Bisnis**

<https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 3, 2023, Hal. 771 - 776

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAVANDA BROWNIES**

**Widia Maelanicha<sup>1</sup>, Zildjian Aprilia<sup>2</sup>, Dwi Epty Hidayaty<sup>3</sup>, Santi Pertiwi Hari Sandi<sup>4</sup>**  
**Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang**

**Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko Lavanda brownies. Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan observasi, Wawancara, serta data pendukung untuk mendapatkan data-data. Hasil artikel ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan pada toko Brownies Lavanda sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting bagi perekonomian Indonesia. Dalam observasi ini, kualitas produk berpengaruh positif pada loyalitas konsumen, sedangkan ada beberapa faktor lain yang tidak kami observasi dalam artikel ini yang juga dapat mempengaruhi minat konsumen terhadap pembelian suatu produk. kepuasan pelanggan adalah faktor penting bagi keberhasilan bisnis tersebut dan memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan mendorong konsumen untuk membeli produk. dapat kita ketahui, kesimpulannya adalah kualitas produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada toko Brownies Lavanda, dan kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada toko Brownies Lavanda. Hal ini berarti standar bahan baku dan kemampuan karyawan memberikan pelayanan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. artinya, jika perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memperhatikan kualitas produk, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

**Kata Kunci:** Kualitas produk, Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

**Abstract**

*This article aims to determine product quality and service quality on consumer satisfaction at the Lavanda brownies shop. The method used in this article is a descriptive method with an observation approach, interviews, and supporting data to obtain data. The results of this article indicate that product quality and service quality at Brownies Lavanda stores greatly affect consumer satisfaction. Micro, Small and Medium Enterprises have an important role for the Indonesian economy. In this observation, product quality has a positive effect on consumer loyalty, while there are several other factors that we did not observe in this article which can also affect consumer interest in purchasing a product. Customer satisfaction is an important factor for the success of the business and has the possibility to influence customer satisfaction. This shows that the better the quality of the product and the quality of the service provided, it will encourage consumers to buy the product. As we can see, the conclusion is that product quality is very influential on consumer satisfaction at the Lavanda Brownies shop, and service quality is also very influential on consumer satisfaction at the Lavanda Brownies shop. This means that the standard of raw materials and the ability of employees to provide services will further increase customer satisfaction. that is, if the company can provide high quality service and pay attention to product quality, then the satisfaction felt by customers will be higher.*

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

Alamat Korespondensi

E-mail: mn21.widiamaelanicha@mhs.ubpkaraang.ac.id

## Pendahuluan

Zaman sekarang persaingan bisnis semakin sengit. di kota Karawang terdapat banyak perusahaan kuliner yang menjual produk makanan sejenis kue atau roti seperti Brownies Lavanda, holland bakery, Bread Talk, Perusahaan-perusahaan tersebut saling bersaing menunjukkan keunggulan produk dan kualitas yang mereka miliki kepada konsumen. Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dan menarik minat konsumen. Strategi yang digunakan pun bermacam-macam, Harapan konsumen berasal dari pengalaman pembelian masa lalu, nasihat teman dan rekan, serta informasi terhadap suatu produk.

Menurut Zeithmal dan Bitner, (2005) dalam Sangadji dan Sopiah, (2013:180) kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen tercipta karena kinerja perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan dan keinginan inilah yang bisa disebut harapan konsumen. Jika kinerja perusahaan kurang dari harapan konsumen, maka konsumen merasa kecewa. Jika kinerja perusahaan melebihi harapan konsumen, maka konsumen merasa sangat puas, sehingga dapat menimbulkan loyalitas.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:272) kualitas produk (product quality) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, maka kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:77) kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibanding ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

untuk mendapatkan keuntungan, perusahaan harus mementingkan kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka hubungan pemasaran dengan konsumen terjalin baik dalam jangka panjang dan status konsumen dapat berubah menjadi pelanggan. Untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan harus meningkatkan kualitas produk, pelayanan, promosi yang menarik dan sebagainya. Salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dan menarik minat untuk membeli suatu produk dalam jangka panjang.

Rumusan masalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Brownies Lavanda?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Brownies Lavanda?

Tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko Brownies Lavanda.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko Brownies Lavanda

## Metode

Jenis metode yang di gunakan pada artikel ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, serta data pendukung untuk mendapatkan data-data. Waktu kunjungan atau observasi lapangan pada usaha Mikro kecil menengah (UMKM) kegiatan kunjungan pada toko Brownies Lavanda di lakukan pada hari Senin, 20 Maret 2023 yang beralamat di Jl. Bharata Raya Jl. Raya perumnas No.128. Sukaluyu, Telukjambe timur, Karawang, Jawa Barat.

Target pasar pada Brownies Lavanda ini adalah semua kalangan masyarakat. Prosedur kegiatan wawancara yang di lakukan adalah dengan menghubungi pemilik Brownies Lavanda untuk meminta izin wawancara di toko tersebut.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Kegiatan Kunjungan Industri

Hasil kunjungan di awali dengan mencari data pada UMKM di toko Brownies Lavanda yang beralamat di Jl. Bharata Raya Jl. Raya perumnas No.128. Sukaluyu, Telukjambe timur, Karawang, Jawa Barat. Pada Kamis, 20 Maret 2023.

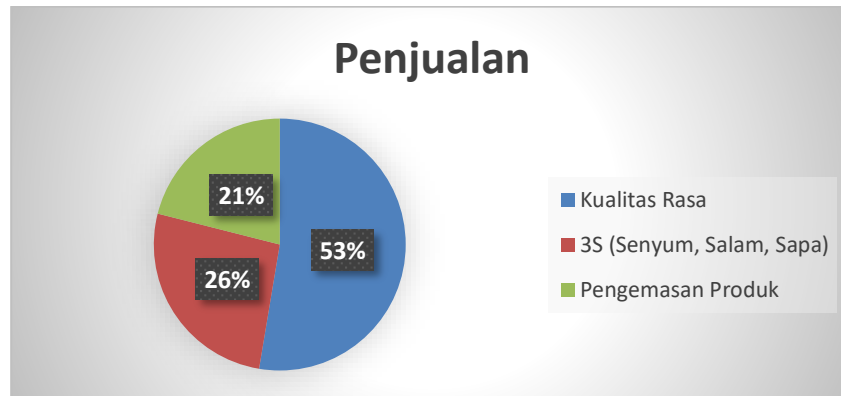
Dari hasil wawancara serta data pendukung, data yang di dapat dari hasil kunjungan industri ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan pada toko Brownies Lavanda sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Penulis berasumsi bahwa Lavanda Brownies telah memperhatikan kualitas pelayanan yang di milikinya sehingga konsumen merasa puas dan meningkatkan kunjungannya kembali ke toko. Untuk memenuhi atau melampaui standar permintaan pelanggan, maka toko brownis lavanda sudah menyediakan makanan dengan campuran rasa yang luar biasa, variasi menu, nilai gizi, daya tarik, dan aroma yang memikat. Khususnya dalam bidang cake and bakery, Lavanda brownies sudah membuat temuan rasa yang mengagumkan sehingga para konsumen bisa mengenali darimana produk kue tersebut berasal bahkan dari gigitan pertama. hal ini dapat meningkatkan daya saing antar toko brownis. Selain pada rasa dan variasi makanan, brownis lavanda juga sudah memperhatikan visual makanan seperti penampilan dan tekstur.

Dalam observasi ini, kualitas produk berpengaruh positif pada loyalitas konsumen, sedangkan ada beberapa faktor lain yang tidak kami observasi dalam artikel ini yang juga dapat mempengaruhi minat konsumen terhadap pembelian suatu produk. Hasil yang telah di jelaskan sebelum nya menunjukkan bahwa kualitas produk sangat berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, seperti yang di jelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. Skor Kualitas Produk dan pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Lavanda brownies.

No	Aspek Penilaian	Persentase
1.	Kualitas Rasa	53%
2.	3S (Senyum, Salam, Sapa)	26%
3.	Pengemasan Produk	21%

Dari hasil wawancara serta data pendukung lain menunjukkan bahwa di antara kualitas rasa, 3S, dan pengemasan produk, kualitas rasa cenderung lebih tinggi mempengaruhi minat pembelian pada konsumen, selanjutnya di ikuti oleh pelayanan 3S kemudian pengemasan produk yang juga dapat mempengaruhi minat konsumen. dapat di lihat pada gambar 1 Berikut.



Gambar 1.

### **Pembahasan**

Lavanda adalah suatu brand brownies yang memiliki beberapa review dan kajian terhadap kualitas produk dan layanannya. Brownies Lavanda memiliki produk brownies rasa durian yang mendapat review positif untuk rasa dan konsistensinya. Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan merek brownies, di antaranya brownies Lavanda.

Hasil observasi dari kunjungan UMKM pada toko Brownies Lavanda yang beralamat di Jl. Bharata Raya Jl. Raya perumnas No.128. Sukaluyu, Telukjambe timur, Karawang. Jawa Barat tersebut adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sebagian besar review dan ulasan dari pelanggan Lavanda brownies adalah sebagian positif dari kualitas produk Lavanda brownies memenuhi kriteria rasa para pelanggan. Tentunya dari banyaknya pelanggan adapun beberapa permasalahan yang ada pada Lavanda brownies mengenai rasanya kurang banyak/ kurang berasa seperti contohnya topping coklat dan durian nya. Selain itu ada juga beberapa review dari pelanggan mengenai isi an yang tidak full tidak seperti awal mereka membeli, beberapa permasalahan lewat pengiriman lewat ekspedisi seperti contohnya shopee, buka lapak, toko pedia permasalahannya adalah pengiriman ada beberapa yang lama sampai kepada pelanggan jadi berdampak pada brownis itu sendiri seperti brownis berjamur, rasa sudah tidak enak, expired. Untuk dari segi pelayanan brownis Lavanda sangat bagus owner nya ramah, murah senyum, melayani dengan baik dan jika membalas di market place sangat fast respon.

Adapun solusi dari permasalahan di atas, owner atau pelayan dari brownis Lavanda memperbaiki kualitas untuk dikirim melalui ekspedisi keseluruh Indonesia supaya brownis masih tetap lembut dan awet. Dengan tetap menjaga kualitas produk dan pelayanan toko Lavanda brownies agar menjadi toko brownis no 1 di Karawang.

### **Kesimpulan**

#### **Kesimpulan**

Dari hasil artikel di atas dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- kualitas produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada toko Brownies Lavanda. Hal ini berarti standar bahan baku dan komposisi yang digunakan dapat memberikan rasa yang diinginkan konsumen, serta bukti nyata dari kualitas produk yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
- kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada toko Brownies Lavanda. Hal ini berarti kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada konsumen dan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran sebagai pihak-pihak yang berkepentingan dalam penulisan artikel ini. Adapun saran yang dikemukakan adalah diharapkan pihak pengelola atau owner toko Lavanda Brownies dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang prima karena kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian diharapkan pula dapat meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dan memberikan harga terjangkau yang sesuai dengan standart komposisi produk. Hal ini diharapkan agar kepuasan konsumen semakin meningkat sehingga konsumen akan datang kembali untuk membeli produk Brownies Lavanda.

## Daftar Referensi

- Anindra Violeta, T., & Suryani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Amanda Brownies Di Kota Bandung. *Inndustrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS)*, 10(1), 1235–1245. [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)
- Sandi, S. P. H., Hidayaty, D. E., Romli, A. D., Rahayu, K., & Rahmadanty, A. N. (2023). PELATIHAN PENENTUAN HARGA JUAL NORMAL PRODUK OLAHAN KOPI DALAM RANGKA MEMAJUKAN PENJUALAN KOPI SANGGABUANA MENUJU KAMPUNG KOPI BERBASIS EKOWISATA DI DESA MEKARBUANA KEC. TEGALWARU KAB. KARAWANG. *PROSIDING KONFERENSI NASIONAL PENELITIAN DAN PENGABDIAN UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG*, 3(1), 2468-2476.
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(5), 17.
- Br Situmorang, E. D., Gultom, R., Nadapdap, K., & Sihite, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Amanda Brownies. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 6(1), 40–51. <https://doi.org/10.32477/jrm.v6i1.334>
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.