

ANALISI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN KAFEIN COFFEE MALANG

Muhammad Saidi

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
email : muhammadsaidi114409@gmail.com

ABSTRAK

Proses industrialisasi yang terjadi diseluruh negara yang ada di dunia termasuk di Indonesia adalah sebuah keniscayaan sejarah yang tidak bias ditolak. Karena itulah manajemen pemasaran adalah hal yang sangat penting untuk dikuasai di tengah persaingan pasar, baik lokal maupun global. Memahami strategi marketing sebagai bagian dari manajemen pemasaran merupakan elemen yang perlu dieksplorasi lebih jauh agar sesuai dengan sasaran atau target yang menjadi tujuan organisasi atau perusahaan.

Penelitian ini mengangkat topik tentang strategi pemasaran dari aspek kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh produsen kepada konsumen supaya bias melakukan evaluasi, memperbaiki, meningkatkannya semaksimal mungkin guna memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. Penelitian ini dilakukan di sebuah warung kopi, dimana teknik pengumpulan data yang di gunakan kuesioner dan observasi. Dari data yang di dapatkan, baik dari hasil kuesioner maupun observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen.

Kata Kunci: *Manajemen Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen*

DAFTAR PUSTAKA

- Assaauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gregorius, Chandra. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Malang: Bayu Media.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, dan Penegendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, dkk. 2012. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lyhe, Jhon F. 1996. *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Abdi Tandur.
- Permana, Jakarta. 2012. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Sarwayasa Print.
- Prasetijo, Ristiyanti, dkk. 2004. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Swasta, Basu Dharmestha. 1999. *Saluran Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Swasta, Basu Dharmestha, dkk, 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Swasta, Basu. 2000. *Azaz-Aza Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 1997 *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy Dan Anastasya Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Umar. Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mundur Maju.