

ABSTRAK

Kepuasan konsumen menjadi syarat mutlak bagi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan dasar bagi terjadinya pembelian ulang, loyalitas pelanggan, serta referensi bagi konsumen lain. Kepuasan konsumen merupakan tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam penelitian ini kepuasan dipengaruhi oleh lima faktor/driver yaitu produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan kemudahan. Penelitian ini akan melihat seberapa besar faktor – faktor/driver ini mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Secara umum kami menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen menunjukkan semakin tingginya tingkat kinerja yang dilakukan oleh perusahaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari tingkat kepuasan konsumen terhadap driver pemuas kebutuhan, konsumen telah merasa puas terhadap jasa yang diberikan, hal ini dapat ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian yang dicapai lebih dari 100%, meskipun bila dilihat secara individu masih terdapat atribut yang berada pada kuadran prioritas utama.

Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan upaya – upaya seperti memberikan harga yang lebih murah atau potongan harga kepada konsumen, sikap ramah dan sopan karyawan kepada konsumen, kecepatan dan konsistensi pengantaran pesanan, kerapian dan kesopanan penampilan karyawan, variasi menu, kesediaan memberikan informasi akurat kepada konsumen, dan lain sebagainya.

