

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SOTO KUNING PA YUSUF

Veronica Andriani
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan
Email : veronicaandriani18@yahoo.com

ABSTRACT

Marketers generally want the customer it creates can be preserved forever. One of the biggest challenges in business in the global era is to create satisfied and loyal customers. This is not an easy task considering changes can happen at any time. Efforts made to create consumer satisfaction are more likely to influence consumer attitudes. Customer satisfaction is seen as the main element that determines the success of a business.

Purpose of the research is 1) know customer satisfaction on UMKM Yellow Soto MR Yusuf 2) know barrier obstacles faced by UMKM Yellow Soto MR Yusuf with respect to customer satisfaction and 3) know how UMKM Yellow Soto MR Yusuf to maintain product quality.

The result obtained the authors know that to achieve customer satisfaction, of course, the support factor that is by maintaining product quality and also maintain the comfort of consumers when enjoying this yellow Soto.

Of course, every business has barriers to achieve customer satisfaction. Obstacles experienced by this UMKM is the lack of availability of places to enjoy this yellow Soto. As for MR Yusuf efforts in maintaining the quality of the product is by maintaining the quality of raw materials, cleanliness of the place and cleanliness of the container used to enjoy this yellow Soto.

Keywords : Quality, Product, Satisfaction, Customer, UMKM

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SOTO KUNING PA YUSUF

Veronica Andriani
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan
Email : veronicaandriani18@yahoo.com

ABSTRAK

Pemasar pada umumnya menginginkan bahwa pelanggan yang diciptakannya dapat dipertahankan selamanya. Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan pelanggan yang puas dan loyal. Ini bukan tugas yang mudah mengingat perubahan dapat terjadi setiap saat. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah usaha.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) mengetahui kepuasan pelanggan pada UMKM Soto Kuning Pa Yusuf 2) mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi oleh UMKM Soto Kuning Pa Yusuf yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan. Serta 3) mengetahui cara UMKM Soto Kuning Pa Yusuf mempertahankan kualitas produk.

Hasil yang didapatkan adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan, ada faktor pendukung yaitu mempertahankan kualitas produk dan menjaga kenyamanan konsumen ketika menikmati soto kuning. Hambatan yang dialami adalah kurangnya ketersediaan tempat untuk menikmati Soto Kuning. Upaya yang dilakukan adalah menjaga kualitas bahan baku, kebersihan tempat maupun kebersihan wadah yang digunakan untuk menikmati Soto Kuning.

Kata kunci : Kualitas, Produk, Kepuasan, Pelanggan, UMKM