

# Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung

## The Effect Of Product Quality And Price On Customer Satisfaction Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung

Muhammad Rafie Januar Pratama<sup>1</sup>, Farah Oktafani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rafiejanuar@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, farahokt@telkomuniversity.ac.id

### Abstrak

Saat ini bisnis kuliner memiliki perkembangan yang cukup tinggi. Seiring perkembangan jaman, kuliner tidak hanya sebatas suatu produk yang dapat kita konsumsi saja melainkan sudah menjadi suatu gaya hidup masyarakat. Indonesia memiliki banyak kota yang terkenal akan kuliner nya salah satunya adalah Kota Bandung. Salah satu kafe di Kota Bandung yang menarik perhatian penulis adalah kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung yang jumlahnya belum diketahui secara pasti. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 100 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner melalui media *online* yang dipilih melalui *simple random sampling* atau *probability sampling*. Penelitian ini telah melalui serangkaian pengujian yang meliputi uji validitas, reabilitas, regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang mengungkapkan adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan diantara ketiga variabel tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi, diperoleh nilai 79.7%. Hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas produk dan harga (independen) terhadap kepuasan pelanggan (dependen) sebesar 79.7% sedangkan sisanya 20.4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci-kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan

### Abstract

*Currently the culinary business has a fairly high development. Along with the times, culinary is not only limited to a product that we can consume, but has become a way of life for the people. Indonesia has many cities that are famous for their culinary delights, one of which is the city of Bandung. One of the cafes in the city of Bandung that caught the writer's attention is the Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. This research was conducted with the aim of knowing how much influence product quality and price have on customer satisfaction at Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung. The population used in this research is Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung consumers whose number is not known with certainty. This study used a quantitative method with 100 respondents who participated in filling out questionnaires through online media selected through simple random sampling or probability sampling. This study has gone through a series of tests which include validity, reliability, multiple linear regression, classic assumption test, hypothesis testing and the coefficient of determination ( $R^2$ ) which reveals a positive and significant effect either partially or simultaneously between the three variables. Based on the results of the calculation of the Coefficient of Determination, a value of 79.7% is obtained. This means that the effect of product quality and price (independent) on customer satisfaction (dependent) is 79.7% while the remaining 20.4% is influenced by other factors.*

*Keywords-product quality, price, customer satisfaction*

## I. PENDAHULUAN

Saat ini bisnis kuliner memiliki perkembangan yang cukup tinggi. Seiring perkembangan jaman, kuliner tidak hanya sebatas suatu produk yang dapat kita konsumsi saja melainkan sudah menjadi suatu gaya hidup masyarakat. Para pelaku industri bisnis kuliner dituntut untuk selalu berinovasi dan memiliki kreativitas yang tinggi dalam menjalankan bisnis nya agar dapat beradaptasi ditengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif ini. Data dari Kementerian Perindustrian menyatakan bahwa pada tahun 2022 industri kuliner mengalami peningkatan sebesar 3,57% jika dibandingkan dengan tahun 2021, kinerja ekspor produk makanan dan minuman juga mengalami peningkatan. Pada Januari 2022 kinerja ekspor produk makanan dan minuman mencapai US\$36 miliar, sedangkan impor produk makanan dan minuman pada periode yang sama sebesar US\$12 miliar.

Indonesia memiliki banyak kota yang terkenal akan kuliner nya salah satunya adalah Kota Bandung. Kota Bandung berhasil masuk lima besar TasteAtlas Awards 2021 untuk kategori "Kota Terbaik di Asia untuk Makanan Tradisional". Kota Bandung selalu menjadi tujuan utama wisatawan untuk berburu kuliner karena jenis makanan yang beragam dan inovatif. Selain makanan tradisionalnya yang terkenal, Kota Bandung juga terkenal dengan banyaknya kafe yang tersebar diseluruh penjuru kota.

Saat ini kafe menjadi salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat dari semua kalangan terutama kaum milenial. Menurut sebuah artikel [lifestyle.kontan.co.id](http://lifestyle.kontan.co.id) alasan kaum milenial gemar berkunjung ke kafe adalah untuk menghilangkan rasa bosan dari kegiatan sehari-hari baik itu belajar di kampus atau lelah dengan padatnya pekerjaan pada setiap hari nya selain itu kafe menawarkan varian menu yang lebih banyak dibandingkan dengan *coffee shop*, menu yang ada pada kafe tidak hanya sebatas kopi dan makanan ringan saja tetapi terdapat menu yang lengkap mulai dari paket sarapan sampai makan malam yang mengesankan, lalu gaya hidup juga menjadi alasan besar mengapa kaum milenial gemar berkunjung ke kafe.

Berdasarkan data dari [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id) tahun 2021, industri bisnis kafe di Kota Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah kafe di Kota Bandung hanya ada 20 kafe, pada tahun berikutnya jumlah kafe di Bandung meningkat pesat dengan jumlah 41 kafe dengan persentasi kenaikan sebesar 105%. Lalu pada tahun 2020 meskipun terjadi pandemi Covid-19 namun jumlah kafe di Kota Bandung tetap mengalami peningkatan walaupun tidak sebesar tahun-tahun sebelumnya yaitu naik kenaikan jumlah kafe terbesar di Kota Bandung yaitu sebesar 110% dengan jumlah sebanyak 105 kafe yang tersebar di seluruh penjuru Kota Bandung. Pertumbuhan kafe di Kota Bandung ini juga didukung oleh perkembangan industri pariwisata yang semakin berkembang. Banyak wisatawan yang datang ke kota ini untuk menikmati suasana kafe yang unik dan menarik, serta menikmati kuliner khas Bandung.

Salah satu kafe di Kota Bandung yang menarik perhatian penulis adalah kafe Roemah Kentang 1908. Roemah Kentang 1908 berdiri sejak Desember 2020 terletak di Jalan Banda No. 18 Kota Bandung. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka kafe Roemah Kentang 1908 harus memperhatikan harga dan kualitas produk yang ditawarkan nya. Hutahaean (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Umar dalam Indrasari (2019:82) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung ditemukan masalah pada kualitas produk dan harga, maka dari itu pada penelitian kali ini penulis memilih untuk fokus pada faktor kualitas produk dan harga sebagai variabel independen nya. Sebagian besar konsumen kafe Roemah Kentang 1908 mengeluhkan kualitas produk dari kafe Roemah Kentang 1908 sehingga mereka memberi rating negatif. Pelanggan mengeluhkan bahwa daging pada menu yang dipesan itu kering dan keras sehingga tidak enak untuk dimakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 masih dikategorikan belum baik Untuk memberikan kepuasan pelanggan, kafe Roemah Kentang perlu untuk memperhatikan kualitas produk nya agar pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Menurut Kotler & Armstrong (2019:249) kualitas produk adalah suatu alat pemosisian utama pemasar. Selain kualitas produk, pelanggan juga mengeluhkan terkait harga pada kafe Roemah Kentang 1908 ini terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kualitasnya.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908, peneliti melakukan pra-survey kepada 30 responden yang pernah membeli dan merasakan produk dari kafe Roemah Kentang 1908. Hasil survey menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan harga sehingga kafe Roemah Kentang 1908 belum sepenuhnya bisa memuaskan pelanggannya, hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas produk dan harga pada kafe Roemah Kentang 1908. Berdasarkan penjelasan diatas yang diperkuat oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2017) yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe" hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis meneliti hal tersebut dengan judul

## “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE ROEMAH KENTANG 1908 BANDUNG”

### A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
2. Bagaimana harga pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
5. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung?
6. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara simultan?

### B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk pada kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana harga pada kafe Roemah Kentang 1908.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara simultan.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Pemasaran

Menurut Wibowo dan Priansa (2017:110) pemasaran merupakan sekumpulan aktivitas dan fungsi manajemen dimana bisnis dan organisasi lainnya menciptakan pertukaran nilai diantara bisnis dan perusahaan itu sendiri dan para pelanggannya.

### B. Manajemen Pemasaran

Menurut Philip William J. Shultz dalam Napitupulu et al (2021) manajemen pemasaran adalah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran sebuah perusahaan atau pun bagian dari perusahaan.

### C. Bauran Pemasaran

Menurut Musfar (2020:9) bauran pemasaran merupakan alat pemasaran yang baik yang berada dalam suatu perusahaan, dimana perusahaan mampu mengendalikannya agar dapat memenuhi respon pasar sasaran.

### D. Kualitas Produk

Menurut Malau (2017:31) produk adalah produk merujuk pada hasil produksi yang mencakup keseluruhan konsep termasuk barang, merek dan labelnya, kemasan, pelayanan, dan jaminannya.

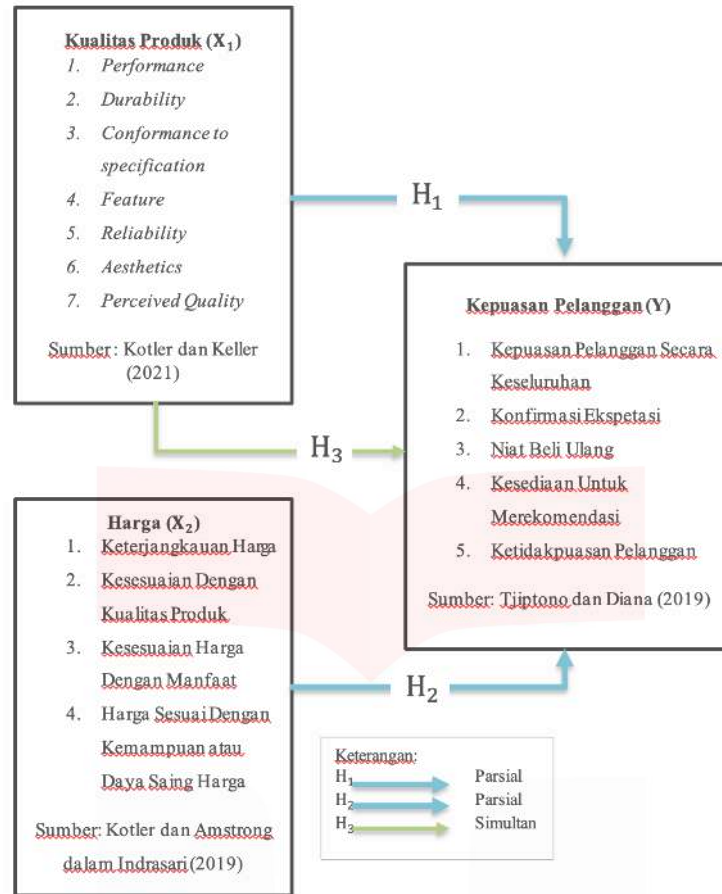
### E. Harga

Menurut Kotler & Amstrong (2019:308) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada suatu produk atau layanan, dengan kata lain harga adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat mendapatkan, memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa.

### F. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:127) kepuasan pelanggan adalah kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang dia berikan.

### G. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran  
 Sumber : Olahan Penulis (2023)

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.

H<sub>2</sub> : Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908.

H<sub>3</sub> : Kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2020) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk memenuhi tujuan penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung, penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan hubungan kausal.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen kafe Roemah Kentang 1908 yang jumlahnya belum diketahui secara pasti. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh  $Z = 1,96$ . Tingkat kesalahan sebesar yang digunakan sebesar 10% dan menggunakan pendekatan masing-masing nilai p dan q yaitu 0,5. Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang didapat adalah 96.04 orang, namun untuk mempermudah penelitian maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 96. Teknik analisis data memakai Analisa Deskriptif, *Method of Succesive Interval* (MSI), *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), Adapun uji yang digunakan meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji f dan uji t), dan uji koefisien determinasi.

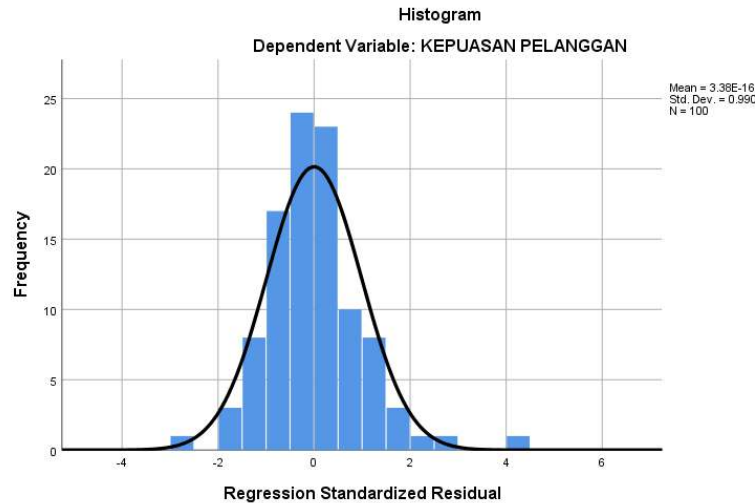
#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil Analisis Deskriptif

1. Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) masuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 55.4%. Maka disimpulkan bahwa kualitas produk pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung sudah cukup baik.
2. Variabel Harga ( $X_2$ ) masuk dalam kategori tidak baik dengan persentase sebesar 51.52%. Maka disimpulkan bahwa harga pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung tidak baik.
3. Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) masuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 52%. Maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung cukup baik.

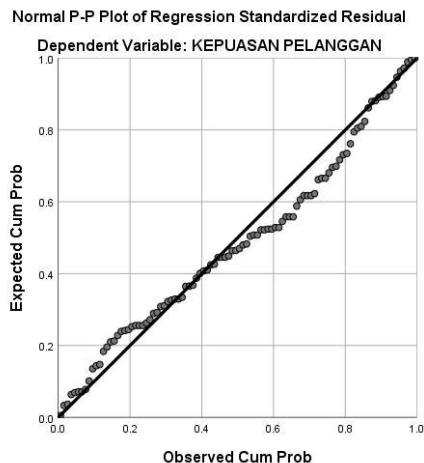
##### B. Uji Asumsi Klasik

###### 1. Uji Normalitas



Gambar 4. 1 Diagram Histogram  
Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan gambar tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh data yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan telah melewati uji normalitas (berdistribusi normal). Hal ini terlihat dari grafik yang menunjukkan pola lonceng yang simetris



Gambar 4. 2 P-Plot  
Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Dari gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data memenuhi kriteria grafik dan pengambilan keputusan pertama, dan dapat

disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4. 1 Uji Kolmogorov-Smirnov  
UnstandardizedResidual

N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55664130
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.066
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan data lebih besar dari *alpha* ( $0,200 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari seluruh variabel berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 2 Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics
	Tolerance		VIF
(Constant)			
1 Kualitas Produk	.326		3.068
Harga	.326		3.068

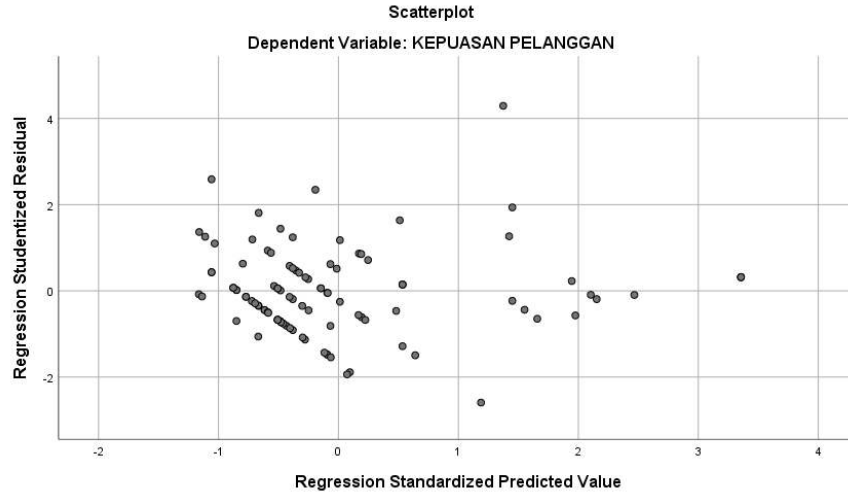
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa nilai VIF (Variance Inflation Factor)  $3.068 < 10$ , hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas. Selain itu, nilai tolerance  $0.326 > 0.1$ , yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas





Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas  
 Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Dalam gambar tersebut, terlihat bahwa titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas yang terjadi dalam penelitian ini

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. 3 Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
(Constant)	.113	.549		-.207	.837
1 Kualitas Produk	.073	.023	.252	3146	.002
Harga	.574	.068	.674	8.422	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan data tabel di atas, didapatkan hasil koefisien regresi sehingga persamaannya adalah:  $Y = 1.404 + 0.204X_1 + 0.165X_2$ . Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0.113 menyatakan jika tidak ada kualitas produk dan harga (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0.113.
2. Nilai koefisien regresi X<sub>1</sub> bersifat positif sebesar 0.073 yang artinya variabel X<sub>1</sub> memiliki hubungan searah dengan Y dan setiap penambahan satu satuan kualitas produk (X<sub>1</sub>) akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.073.
3. Nilai koefisien regresi X<sub>2</sub> bersifat positif sebesar 0.574 yang artinya variabel X<sub>2</sub> memiliki hubungan searah dengan Y dan setiap penambahan satu satuan harga (X<sub>2</sub>) akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.574.

D. Uji Hipotesis

1. Uji t

Tabel 4. 4 Uji t

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(Constant)	.113	.549		-.207	.837
1	Kualitas Produk	.073	.023	.252	3146	.002
	Harga	.574	.068	.674	8.422	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Uji t yang dilakukan adalah uji dua arah, maka t tabel yang digunakan adalah 1.984. Dibawah ini merupakan hasil uraian dari uji t :

a. Kualitas Produk ( $X_1$ )

Hasil pengujian menggunakan SPSS untuk variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) diperoleh t hitung  $3.146 > 1.984$  dengan dengan nilai signifikansi  $0.002 < 0.050$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas produk secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.

b. Harga ( $X_2$ )

Hasil pengujian menggunakan SPSS untuk variabel Harga ( $X_2$ ) diperoleh t hitung  $8.422 > 1.984$  dengan dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.050$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara harga secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung.

2. Uji f

Tabel 4. 5 Uji f ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	757.007	2	377.003	190.710	.000 <sup>b</sup>
	Residual	191.753	97	1.977		
	Total	945.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan pengujian uji f, nilai  $f_{hitung}$  sebesar 190.710 dengan tingkat signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $190.710 > 1.645$  dan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.050$ . Hal ini menyebabkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Roemah Kentang 1908 Bandung.



3. Koefesien Determinasi

Tabel 4.6 Koefesien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 <sup>a</sup>	.797	.793	1.40600

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Olahan Peneliti (2023)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas produk pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 55.4%.
2. Harga pada Kafe Roemah Kentang 1908 termasuk ke dalam kategori Tidak baik dengan persentase sebesar 51.52%.
3. Kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 52%.
4. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara parsial.
5. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara parsial.
6. Kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung secara simultan.

B. Saran Bagi Perusahaan

Kafe Roemah Kentang 1908 Bandung harus meningkatkan pada Kualitas Produk, Harga serta Kepuasan Pelanggan, karena berdasarkan hasil analisis deskriptif masih termasuk kategori tidak baik,. Diharapkan kedepannya agar menjadi sangat baik. Selain itu Kafe Roemah Kentang 1908 harus memperbaiki pernyataan- pernyataan yang masih mendapatkan skor tidak baik, seperti:

1. Pada variabel Kualitas produk

Pada variabel kualitas produk terdapat pernyataan yang mendapatkan persentase paling rendah sebesar 51.4% yaitu *“Kualitas produk dari kafe Roemah Kentang 1908 baik, sesuai dengan kebutuhan saya”* Maka Kafe Roemah Kentang 1908 seharusnya memperbaiki kualitas produknya, salah satunya dengan memakai bahan yang lebih berkualitas agar sebanding dengan kebutuhan konsumen.

2. Pada variabel Harga

Pada variabel harga terdapat pernyataan yang mendapatkan persentase paling rendah sebesar 50.8% yaitu *“Harga yang ditetapkan kafe Roemah Kentang 1908 dapat bersaing dengan kafe lainnya”*. Maka hal yang harus dievaluasi adalah tim research and development pada Kafe Roemah Kentang 1908 melakukan riset terhadap harga jual produknya agar konsumen tidak merasa Kafe Roemah Kentang 1908 tidak dapat bersaing dengan kafe lainnya.

3. Pada variabel Kepuasan Pelanggan

Pada variabel kepuasan pelanggan terdapat pernyataan yang mendapatkan persentase paling rendah sebesar 50% yaitu *“Produk yang disediakan kafe Roemah Kentang 1908 sesuai dengan barapan saya”*. Maka hal yang harus di evaluasi oleh Kafe Roemah Kentang 1908 adalah meningkatkan produk yang dijual seperti meningkatkan bahan – bahan yang digunakan agar kualitas produk yang dihasilkan dapat lebih baik serta dapat memuaskan konsumen.

C. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menjelaskan mengenai Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe

Roemah Kentang 1908 Bandung, maka dari itu, untuk penelitian lanjutan peneliti memberi saran untuk:

1. Penelitian dengan objek serupa namun menggunakan variabel-variabel yang tak diteliti pada penelitian ini.
2. Melakukan penelitian dengan objek atau perusahaan yang berbeda namun memakai variabel yang sama sehingga dapat dijadikan perbandingan.
3. Melakukan penelitian dengan variabel yang sama, memakai teori para ahli yang berbeda, sehingga dapat menambah wawasan terkait variabel tersebut.

#### REFERENSI

- Hutahaean, K.I. (2020) PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME PT. TELKOM WITEL BANDUNG TAHUN 2020
- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Jabar Digital Service. (2014). Jumlah Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat. Retrieved February 16, 2023, from Jabarprov.go.id website: <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2019). *Principles Of Marketing*. Pearson Education Limited
- Malau, Herman (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Musfar, T. F. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung. Media Sains Indonesia.
- Napitupulu, S et.al. (2021) *MANAJEMEN PEMASARAN*, Jakarta: Atalya Rileni Sudeco
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulistyorini. (2021, August 9). Ternyata Ini Alasan Anak Milenial Suka Nongkrong di Cafe. Retrieved February 28, 2023, from PT. Kontan Grahanusa Mediatama website: <https://lifestyle.kontan.co.id/news/ternyata-ini-alasan-anak-milenial-suka-nongkrong-di-cafe>
- Tjiptono, F., Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017, 233-240.