

ABSTRAK

Perkembangan teknologi semakin pesat yang membuat pergeseran pembuatan kopi dari manual menjadi otomatis menggunakan mesin kopi. Namun jumlah keluhan pada produk mesin kopi Nescafe Dolce Gusto setiap bulannya mengalami kenaikan, menurut data perusahaan dari bulan November 2022 – April 2023 mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kualitas produk mesin kopi Nescafe Dolce Gusto. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran yang artinya populasi pada penelitian ini tidak di ketahui. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas produk yang memiliki lima dimensi Performance, Features, Reliability, Sensory characteristic dan Ethical profile and image.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah bahwa kualitas produk mesin kopi nescafe dolce gusto cukup baik, artinya kualitas produk mesin kopi Nescafe Dolce Gusto di Bandung biasa saja. Dapat dilihat dari pengolahan data kualitas produk, memiliki nilai rata-rata sebesar 3,05 berada di kategori cukup baik. Sehingga tidak heran apabila banyaknya keluhan konsumen tentang kualitas produk mesin kopi Nescafe Dolce Gusto

Kata Kunci: Cochran, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan