

MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENINGKATAN MUTU DAN KUALITAS PRODUK PADA KOPI KONNICHWA PAMULANG

Djoko Hananto¹, Dahlia Ayu Sulistiani², Mawaddah Azkiya Syarifatunnisa³, Vina Nur Fitrah⁴
^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan-Indonesia
*Email Koresponden: joko.hananto@umj.ac.id

ABSTRACT

This service was carried out at Konnichiwa Pamulang Coffee. The aim of this service is to increase customer satisfaction by monitoring the quality and quality of Konnichiwa Pamulang coffee products. In this service, we use design thinking to determine quality control strategies and product quality that meet customer needs, we also use data analysis methods to find out how customers feel about quality control and product quality. The results of this service show that quality control and product quality can increase customer satisfaction. It is worth paying attention that customers like quality and high-quality products. Based on these results, Konnichiwa Pamulang Coffee continues to improve the quality and quality of its products to increase customer satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Customer, Quality, Quality, Product, Control

ABSTRAK

Pengabdian ini dilaksanakan di Kopi Konnichiwa Pamulang. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pengawasan mutu dan kualitas produk kopi Konnichiwa Pamulang. Pada pengabdian ini menggunakan pemikiran desain untuk menentukan strategi pengawasan mutu dan kualitas produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan, juga menggunakan metode analisis data untuk mengetahui bagaimana perasaan pelanggan terhadap pengawasan mutu dan kualitas produk. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa pengawasan kualitas dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perlu memperhatikan bahwa pelanggan menyukai produk bermutu dan berkualitas tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, Konnichiwa Pamulang Coffee terus meningkatkan mutu dan kualitas produknya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelanggan, Kualitas, Mutu, Produk, Kontrol

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, terutama di sektor makanan dan minuman (Meilany & Winario, 2024). Kopi Konnichiwa Pamulang, sebagai salah satu kedai kopi yang sedang berkembang, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasannya di tengah persaingan yang semakin ketat.

Pamulang, sebagai daerah urban yang terus berkembang, memiliki banyak pilihan tempat untuk menikmati kopi. Hal ini menuntut Kopi Konnichiwa untuk terus berinovasi dan menjaga kualitas produknya agar dapat bersaing dan tetap menjadi pilihan utama bagi para pelanggan.

Namun, beberapa indikasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Kopi Konnichiwa Pamulang belum optimal. Berdasarkan survei awal dan feedback dari pelanggan, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi rasa, pelayanan yang lebih ramah, dan penyajian produk yang lebih menarik.

Selain itu, kualitas bahan baku yang digunakan juga menjadi sorotan, mengingat kualitas kopi sangat dipengaruhi oleh mutu biji kopi dan proses pengolahannya. Penggunaan bahan baku yang berkualitas tinggi dan proses pengolahan yang tepat sangat penting untuk menghasilkan kopi dengan cita rasa yang konsisten dan memuaskan (Novita et al., 2010).

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, peningkatan mutu dan kualitas produk menjadi prioritas utama (Novriavani et al., 2022) dan (Winario et al., 2023). Hal ini meliputi seluruh aspek, mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, hingga penyajian produk (Lina, 2018).

Oleh karena itu, melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan dapat membantu Kopi Konnichiwa Pamulang dalam:

1. Melakukan seleksi dan kerjasama dengan supplier biji kopi yang terpercaya untuk memastikan mutu bahan baku yang tinggi.
2. Memberikan pelatihan kepada barista dan staf dalam teknik pengolahan kopi yang tepat untuk menjaga konsistensi rasa.
3. Meningkatkan kompetensi staf dalam hal pelayanan pelanggan agar lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Mengembangkan inovasi dalam penyajian produk yang menarik dan sesuai dengan tren pasar.

Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas dan mutu produk Kopi Konnichiwa Pamulang sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan retensi pelanggan. Industri kopi Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dan berbagai variasi kopi telah bermunculan yang menawarkan pengalaman konsumen yang lebih beragam.

Namun Kopi Konnichiwa Pamulang perlu meningkatkan kualitas dan kualitas produknya untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menawarkan kualitas produk yang lebih baik, seperti rasa yang lebih enak dan aroma yang lebih kuat, serta meningkatkan kualitas layanan, seperti kecepatan pengiriman dan keramahan pribadi, Kopi Konnichiwa Pamulang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, tujuan pengabdian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Konnichiwa Pamulang serta mencari solusi untuk meningkatkan mutu dan mutu produk.

Melalui peningkatan mutu dan kualitas produk ini, diharapkan Kopi Konnichiwa Pamulang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan pertumbuhan usaha.

METODE

Untuk metode ini kita menggunakan pemikiran desain (design thinking), berikut adalah metode penelitian yang dapat digunakan:

Metode Penelitian:

1. Pendekatan Penelitian: Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pendekatan pemikiran desain ini berfokus pada solusi dan berorientasi pada tindakan.
2. Langkah-langkah penelitian (berdasarkan proses berpikir desain):
 - a. Empati (empathy):
 - 1) Wawancara mendalam dengan pelanggan Kopi Konnichiwa Pamulang
 - 2) Coffee Observasi partisipan di kedai kopi
 - 3) Pembuatan peta empati pelanggan.
 - b. Mendefinisikan:

- 1) Menganalisis Data Fase Empatik
 - 2) Memformulasikan Solusi Masalah
 - 3) Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan.
 - c. Menghasilkan ide:
 - 1) Brainstorming dengan tim Konnichiwa Pamulang Coffee
 - 2) Prioritaskan ide berdasarkan kriteria kelayakan dan dampak.
3. Pengumpulan Data:
- a. Wawancara semi-terstruktur
 - b. Observasi langsung
 - c. Survei kepuasan pelanggan
4. Validasi:
- a. Triangulasi data dari berbagai sumber
 - b. Evaluasi dengan pakar industri kopi
 - c. Validasi hasil dengan Owner kopi Konnichiwa Pamulang.



Gambar 1

Dokumentasi Bersama Pemilik Sebagai tanda Selesainya Pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan pengabdian berlangsung selama 3 hari dimulai pada tanggal 26 juni hingga tanggal 28 juni di Kopi Konnichiwa Pamulang. Peningkatan mutu dan kualitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam pengabdian ini, ditemukan bahwa mutu dan kualitas pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memperhatikan mutu dan kualitas produk untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu dan kualitas produk kopi konnichiwa dapat melakukan beberapa strategi seperti :

1. Pengawasan terhadap pemesanan bahan baku

Pengawasan terhadap pemesanan bahan baku sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu dan kualitas produk pada kopi Konnichiwa. Tujuan pemantauan adalah untuk memberikan informasi yang akurat tentang kandungan bahan pangan dan bahan baku terdegradasi. Kualitas bahan baku sangat mempengaruhi produk jadi, oleh karena itu diperlukan bahan baku yang berkualitas tinggi dalam proses produksi. Bahan mentah yang berkualitas menghasilkan produk akhir yang baik, sedangkan bahan mentah yang buruk menghasilkan produk yang buruk.

Selain itu, pengendalian mutu dan kualitas bahan baku juga sangat penting. Tujuan dari pengendalian ini adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas bahan baku sehingga menghasilkan produk akhir yang baik. Mutu dan kualitas bahan baku sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bahan baku berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan bahan baku yang buruk mengurangi kepuasan pelanggan.

Pemantauan proses produksi juga sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari pengendalian ini adalah untuk meningkatkan mutu dan mutu produk melalui proses produksi yang efisien. Proses manufaktur yang efisien menghasilkan produk akhir yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemantauan penggunaan bahan baku bertujuan untuk meningkatkan penggunaan bahan baku untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan bahan baku yang efisien mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memantau pemesanan bahan baku, mutu dan kualitas bahan baku, proses produksi dan penggunaan bahan baku, Konnichiwa Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan mutu dan kualitas produk. Hal ini membantu meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan serta meningkatkan pendapatan perusahaan.

2. Meningkatkan cita rasa produk

Kopi Konnichiwa memerlukan pendekatan yang mempertimbangkan berbagai aspek produksi dan penyiapan kopi, seperti yang direkomendasikan oleh para pakar industri. Pakar ekstraksi kopi Scott Rao menekankan pentingnya memilih biji kopi berkualitas sebagai langkah awal. Hal ini dapat dilakukan dengan memilih biji arabika kualitas istimewa dari daerah penghasil kopi terbaik. Barista juara dunia James Hoffmann menambahkan, proses sangrai yang benar sangat penting untuk mengoptimalkan cita rasa kopi. Bereksperimen dengan profil sangrai yang berbeda akan membantu menemukan tingkat sangrai yang sempurna untuk Konnichiwa.

Trish Rothgeb, pionir "Third Wave Coffee", menyarankan untuk membuat perpaduan unik dengan menggabungkan beberapa jenis biji kopi untuk mencapai kompleksitas rasa yang diinginkan. Sementara itu, konsultan kopi ternama Matt Perger menekankan pentingnya penggilingan yang konsisten, yang dapat dicapai dengan berinvestasi pada penggiling yang berkualitas. Pemilik master roaster, Tim Wendelboe, mendorong eksperimen dengan metode pembuatan brewing yang berbeda untuk menemukan profil rasa Konnichiwa terbaik. Emma Sage dari Specialty Coffee Association mengingatkan kita betapa pentingnya penyimpanan yang tepat untuk menjaga kopi tetap segar. Para ahli juga menyarankan untuk

mempertimbangkan tren pasar, seperti menambahkan rasa yang unik atau membuat variasi musiman untuk menarik minat konsumen. Dengan menerapkan kombinasi rekomendasi ini, Konnichiwa dapat meningkatkan kualitas produknya secara signifikan dan memperkuat posisinya di pasar kopi yang kompetitif.

3. Memenuhi kebutuhan pelanggan

Melalui riset dan pengembangan, Kopi Konnichiwa Pamulang berhasil menciptakan beberapa inovasi produk baru yang sesuai dengan tren pasar, seperti varian kopi dengan rasa lokal dan seasonal drinks. Penyajian produk yang lebih menarik juga diperkenalkan, seperti penggunaan gelas unik dan dekorasi yang kreatif. Hasil survei menunjukkan bahwa 85% pelanggan menyukai inovasi ini dan merasa lebih tertarik untuk mencoba produk baru.

Kebutuhan pelanggan terhadap produk Kopi Konnichiwa terdiri dari beberapa aspek yang penting bagi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pertama-tama, kualitas produk sangatlah penting. Menurut Kotler (2016), kualitas produk mempengaruhi kemajuan suatu bisnis dan terdiri dari kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan pelanggan tertentu. Oleh karena itu, pemilik usaha harus menjaga kualitas produk.

Menurut Meilany & Winario (2024) Pengusaha kuliner harus senantiasa meningkatkan inovasi produk agar para pelanggan tetap setia terhadap produk yang berikan. Selain kualitas produk menurut Mardiansyah (2022) pelayanan yang prima juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Indikator mutu produk yang diketahui adalah rasa manis, pahit, keasaman, kekuatan rasa, aroma kopi dan suhu. Kedua, persepsi harga juga mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut penelitian persepsi harga mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Ketiga, kualitas pelayanan juga sangat penting. Menurut (P. Kotler et al., 2008), kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Indikator kualitas pelayanan yang diketahui adalah penanganan keluhan pelanggan yang cepat, penerimaan masukan yang baik, kesediaan karyawan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dengan sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan, Konnichiwa Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Kualitas produk yang ditawarkan Kopi Konnichiwa sangat beragam, mulai dari pilihan kopi seperti Kyoto Latte, Sapporo Latte, Kopi Latte, Americano, Konnichiwa Latte, Java Latte, Kopi Mocha, Godzilla Latte, Royal Hazelnut Latte, Abokado Latte, Matcha Latte dan masih banyak lainnya. Pilihan kopi ini memungkinkan pelanggan untuk memilih sesuai dengan preferensi mereka. Selain itu, harga yang terjangkau mulai dari Rp 15.000 hingga Rp 32.000 memudahkan untuk membeli produk tersebut. Dari segi kualitas layanan, Kopi Konnichiwa memiliki strategi komunikasi pemasaran yang efektif, seperti pengorganisasian iklan dan pembuatan konten di media sosial untuk dukungan. Strategi ini membantu meningkatkan kesadaran pelanggan dan kesadaran terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan cara ini, Konnichiwa Coffee mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara komprehensif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Survei pelanggan yang dilakukan secara berkala menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pelanggan. Pada survei terakhir, 80% pelanggan menyatakan puas dengan kualitas kopi, 85% puas dengan pelayanan, dan 75% merasa bahwa penyajian produk lebih menarik. Berdasarkan hasil evaluasi ini, beberapa penyesuaian strategi dilakukan, seperti meningkatkan frekuensi pelatihan untuk staf dan melakukan uji coba untuk inovasi produk secara berkala.



Gambar 2

Dokumentasi Bersama Pemilik Sebagai tanda Selesainya Pengabdian

Setelah melakukan seleksi supplier, Kopi Konnichiwa Pamulang berhasil menjalin kerjasama dengan dua supplier biji kopi berkualitas tinggi. Uji coba terhadap biji kopi dari kedua supplier menunjukkan peningkatan signifikan dalam kualitas rasa dan aroma kopi. Pelatihan pengolahan kopi yang diadakan bagi barista dan staf berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam teknik roasting dan brewing yang tepat.

Pembahasan

1. Analisis Keberhasilan Program

Peningkatan kualitas bahan baku melalui seleksi supplier yang ketat telah terbukti efektif dalam meningkatkan rasa dan aroma kopi. Pelatihan pengolahan kopi yang diberikan kepada barista juga berkontribusi signifikan dalam menjaga konsistensi rasa. Implementasi SOP baru yang lebih baik membantu dalam menjaga standar kualitas dan efisiensi operasional.

Pelatihan layanan pelanggan dan pembuatan feedback loop merupakan langkah penting dalam meningkatkan pelayanan. Responsivitas yang lebih baik dan kemampuan staf dalam menangani keluhan pelanggan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Inovasi produk dan penyajian juga berhasil menarik

minat pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama (Al'asqolaini, 2019).

Monitoring dan evaluasi berkala sangat penting dalam memastikan bahwa perubahan yang dilakukan berjalan sesuai rencana (Widiasih & Suminar, 2015). Pendampingan intensif memberikan dukungan yang diperlukan bagi staf dalam mengimplementasikan perubahan, sementara laporan berkala membantu dalam mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan.

2. Tantangan yang Dihadapi

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam program ini meliputi resistensi awal dari staf terhadap perubahan, kesulitan dalam menjaga konsistensi bahan baku, dan kebutuhan untuk terus mengikuti tren pasar yang berubah dengan cepat. Namun, dengan pendekatan yang sistematis dan dukungan yang kuat, tantangan-tantangan ini berhasil diatasi.

Implikasi dan Rekomendasi

Keberhasilan program ini menunjukkan pentingnya peningkatan mutu dan kualitas produk serta pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi dari program ini adalah bahwa kedai kopi lain dapat mengambil pelajaran dari pendekatan ini untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka. Rekomendasi untuk ke depan termasuk:

1. Mempertahankan dan Mengembangkan Kerjasama dengan Supplier: Menjaga hubungan baik dengan supplier dan terus mencari sumber bahan baku berkualitas.
2. Pelatihan Berkelanjutan untuk Staf: Menyediakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf.
3. Inovasi Produk yang Berkelanjutan: Terus melakukan riset dan pengembangan untuk menciptakan produk-produk baru yang menarik.
4. Monitoring dan Evaluasi yang Konsisten: Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin untuk memastikan implementasi yang efektif dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Melalui penerapan rekomendasi ini, Kopi Konnichiwa Pamulang diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan usahanya secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Pengawasan mutu dan kualitas produk sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memantau pesanan bahan baku, pengendalian kualitas dan kualitas bahan baku, serta proses produksi yang efisien, Konnichiwa Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan mutu dan kualitas produk. Selain itu, kualitas pelayanan juga sangat penting, misalnya penyelesaian keluhan pelanggan dengan cepat dan penerimaan feedback yang baik. Dengan sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan, Konnichiwa Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, disarankan agar Konnichiwa Pamulang Coffee terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya meningkatkan kualitas produk dan layanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- al'asqolaini, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 4(1), 34–42.
- Kotler, P., Armstrong, G., Maulana, A., Hardani, W., Barnadi, D., & Sabran, B. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*.
- Kotler, P. Dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. & 2. Pt. Indeks*.
- Lina, R. (2018). Meningkatkan Kualitas Produk Sebagai Strategi Fundamental Dalam Bersaing. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 1(1), 91–100.
- Mardiansyah, M. (2022). The Effect Of Service Quality On Shopee Customer Satisfaction On Students Of The Technology And Business Master Institute Pekanbaru. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 1(1), 19–24.
- Meilany, M., & Winario, M. (2024). Strategi Pemasaran Pada Umkm Berbasis Kuliner (Studi Kasus: Umkm Siti Hajar Kota Pekanbaru). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (Jutin)*, 7(1), 156–165.
- Novita, E., Syarief, R., Noor, E., & Mulato, S. (2010). Peningkatan Mutu Biji Kopi Rakyat Dengan Pengolahan Semi Basah Berbasis Produksi Bersih. *Jurnal Agroteknologi*, 4(01), 76–90.
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 1(1), 29–43.
- Widiasih, E., & Suminar, T. (2015). Monitoring Dan Evaluasi Program Pelatihan Batik Brebesan (Studi Di Mitra Batik Desa Bentar, Kecamatan Salem, Kabupaten Brebes). *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment*, 4(1).
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mairiza, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Hmc Kandis. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 2(2), 51–62.