

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Mie Gacoan

Mie Gacoan adalah sebuah merek dagang dari jaringan *restoran* mie pedas no 1 di Indonesia yang menjadi anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi. Berdiri sejak awal tahun 2016, saat ini merek Mie Gacoan telah tumbuh menjadi *market leader*, utamanya di provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Kepulauan Bali, dan sedang dalam jalur kuat untuk berekspansi menjadi merek terbesar nomor 1 secara nasional. Mengusung konsep bersantap modern dengan harga yang *affordable*, kehadiran Mie Gacoan telah mendapatkan apresiasi luar biasa di setiap *market* dimana Mie Gacoan hadir untuk melayani puluhan ribu konsumen setiap bulannya. Mie Gacoan menjadi tempat bersantap mie terbaik terutama bagi pelajar dan mahasiswa, dimana mereka bisa nongkrong, kerja tugas, ngobrol santai, dan ngeksis bareng. Dengan tempat yang atraktif, dan juga dilengkapi berbagai fasilitas seperti: wifi, colokan listrik, musik – musik terupdate, dijamin akan bikin customer betah dan selalu ingin kembali lagi. (Mie Gacoan, 2022).

1.1.2 Logo Mie Gacoan



Gambar 1. 1 Logo Mie Gacoan

Sumber: Mie Gacoan, 2022

1.1.3 Visi Misi Mie Gacoan

Visi

Menjadi merek *restoran* mie terbaik dan terbesar di Indonesia

Misi

- Menyediakan produk–produk terbaik dan *relevan* untuk *customer*
- Menyediakan tempat bersantap sekaligus ruang berkumpul yang nyaman bagi keluarga dan kerabat
- Memberikan *Customer Satisfaction* yang *excellent* dengan harga sangat *affordable*

1.1.4 Produk Mie Gacoan

Berikut produk mie gacoan:

- a. Aneka Mie



Gambar 1. 2 Mie Angel (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Mie *angel* adalah semangkuk lezat mie dipadukan dengan bumbu racikan rahasia yang super nikmat. Ditemani taburan ayam cincang dan pangsit goreng Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 3 Mie Setan (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Mie setan adalah semangkok mie dengan rasa pedas asin yang bakal membuat mulut meledak!!! Tentunya dengan topping ayam cincang dan kerupuk pangsit yang gurih (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 4 Mie Iblis (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Mie iblis adalah rekomendasi mie untuk yang suka manis. Mie dengan rasa manis atau pedas manis buat kamu yang ingin mencoba sensasi pedas manis (Mie Gacoan, 2022).

b. Aneka Dimsum



Gambar 1. 5 Pangsit goreng (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Pangsit goreng adalah dimsum goreng yang berisi daging ayam cincang didalamnya dan dibalut dengan kulit pangsit di luarnya yang renyah dan kriuk (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 6 Siomay (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Siomay adalah dimsum kukus isi ayam dicampur dengan sedikit udang dibungkus dengan kulit siomay (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 7 Udang Keju (Produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Udang keju adalah dimsum yang berisi potongan keju didalamnya dibalut dengan tepung roti yang crispy (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 8 Udang Rambutan (Produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Udang rambutan adalah bola daging yang diselimuti oleh surai naga, *juicy* di bagian dalam dan renyah di bagian luar (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 9 Ceker (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Produk ini yaitu 3 ceker ayam yang dilumuri dengan bumbu sambal. (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 10 Lumpia Udang (Produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Lumpia udang adalah dimsum dengan isi daging asli yang digoreng dan dibalut dengan kulit lumpia (Mie Gacoan, 2022).

c. Aneka Minuman



Gambar 1. 11 Es Gendruwo (Produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Es gendruwo adalah segala es buah-buahan ditambah dengan cincau versi premium dengan rasa manis dan ditambah dengan susu (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 12 Es tuyul (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Es tuyul adalah segelas minuman membuat dingin setelah berpanas-panasan yang dilengkapi dengan buah-buahan dan dicampur dengan cincau (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 13 Es pocong (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Es pocong adalah es penyemangat dengan rasa *tropical* segar yang membuat lebih bersemangat (Mie Gacoan, 2022).



Gambar 1. 14 Es sundel bolong (produk Mie Gacoan)

Sumber: Mie Gacoan, 2022

Es sundel bolong adalah minuman es susu ditambah sirup mocca yang *smooth* (Mie Gacoan, 2022).

1. 2 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, tidak dapat dipungkiri bahwa di era globalisasi, perkembangan ekonomi restoran dan kemajuan *foodie tourism* memberikan dampak yang besar bagi kehidupan manusia, terutama dalam dunia bisnis saat ini. Ada banyak sekali pengusaha makanan dan minuman di Indonesia. Hal ini menjadikan Indonesia sangat menarik bagi wisatawan asing maupun lokal untuk berkunjung ke Indonesia (Ratman, 2016:19). Keterkaitan makanan dan pariwisata saat ini telah berkembang tidak hanya sebagai produk kebutuhan dasar oleh wisatawan, akan tetapi juga sudah digunakan sebagai pembeda destinasi dengan menciptakan suasana yang mengesankan (Santi Palupi, 2019).



Gambar 1. 15 Pertumbuhan Tahunan Industri Penyedia Makanan dan Minuman

Sumber: Data Industri research, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia (BI), 2021

Pada gambar 1.15 merupakan grafik pertumbuhan industri penyedia makanan dan minuman. Saat ini banyak sekali usaha-usaha kuliner bermunculan baik rumah makan kecil atau rumah makan besar yang memiliki dampak besar pada persaingan yang sangat ketat antara rumah makan yang sejenis maupun tidak sejenis. Dengan berkembangnya usaha-usaha kuliner masyarakat dapat dengan mudah memenuhi dan mendapatkan kebutuhan hidupnya. Dengan kemudahan itu menyebabkan banyak masyarakat menjadi pasif dalam memenuhi kebutuhannya. Pasif dalam memenuhi kebutuhannya diartikan bahwa saat ini masyarakat lebih suka membeli berbagai kebutuhan secara instan dan mudah didapat. Banyaknya restoran dan tempat makan yang berkembang pada periode ini merupakan fenomena yang terlihat jelas, mulai dari rumah makan berskala kecil hingga rumah makan berskala internasional. Rumah makan menjadi salah satu tujuan masyarakat ketika keluar rumah ingin berwisata kuliner (Kurniawati, Rahayu2, & Hidayat, 2020).

Makanan adalah kebutuhan sehari-hari. Mie merupakan makanan yang sangat populer dan banyak diminati serta dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Mie adalah produk pasta atau ekstrusi. Mie diperkirakan merupakan jenis makanan yang berasal dari daratan Cina. Hal tersebut dapat dilihat dari budaya bangsa Cina, jika diamati mie memiliki nilai simbolis karena setiap perayaan ulang tahun mereka selalu menyajikan mie yang diyakini mewakili umur panjang dan jika memotong mie akan dipercaya mewakili nasib buruk (Juliano & Hicks, 1990). Ada banyak makanan yang dibuat dengan mie di Indonesia. Dimulai dengan banyaknya makanan khas daerah dalam berbagai bentuk tergantung pada situasi saat ini, dengan perkembangan zaman banyak sekali bermunculan mie siap saji dengan berbagai jenis, *variant* dan ide kreatif yang berbeda (Kurniawati, Rahayu2, & Hidayat, 2020).

Bandung merupakan kota yang menjadi trend fashion dan tujuan wisata, dan Bandung juga menjadi salah satunya wisata kuliner. Kekayaan kuliner di Kota Bandung menjadikannya salah satu kota yang dijuluki sebagai kota surga kuliner, berbagai jenis macam makanan berlimpah di kota ini, baik di restoran hingga di warung kaki lima. Salah satu usaha santapan berbahan dasar mie di Kota Bandung yang menyajikan cita rasa pedas dengan berbagai tingkat kepedasan serta tambahan topping di setiap porsinya yaitu Mie Gacoan. Mie Gacoan Bandung merupakan cabang pertama yang ada di Jawa Barat. Mie Gacoan memiliki 4 cabang di Bandung, cabang

pertamanya berada pada JL. Dr. Setiabudi No. 191B, Gegerkalong, Sadu, Kota Bandung, setelah cabang pertama di Bandung sukses Mie Gacoan melebarkan sayapnya dengan membuka 3 cabang lainnya yang terletak di Jl. Pasir Kaliki No. 181, Jl. Dago No. 151a dan Jl. Gatot Subroto No. 149. Mie Gacoan menjadi tempat bersantap mie terbaik terutama bagi pelajar dan mahasiswa, dimana mereka bisa nongkrong, kerja tugas, ngobrol santai, dan ngeksis bareng. Dengan tempat yang atraktif, dan juga dilengkapi berbagai fasilitas seperti: wifi, colokan listrik, musik – musik *terupdate*, dijamin akan bikin customer betah dan selalu ingin kembali lagi (www.miegacoan.com). Mie Gacoan unggul dibandingkan dengan kompetitor nya karena Mie Gacoan memiliki salah satu daya tarik yaitu Mie Gacoan menyajikan beragam sajian Mie dengan tingkat pedas yang beragam, serta menyajikan nama makanan dan minuman yang unik serta menarik. Sedangkan untuk kategori restoran berbahan dasar mie, Mie Gacoan lebih unggul dikarenakan harga yang dibanderol lebih murah dibandingkan dengan kompetitor nya seperti Mie Merapi, Mie Linggar Jati, Mie Naripan, Warunk Upnormal dan Mie Baso Akung, Mie Gacoan menawarkan harga yang murah pada setiap produknya dengan rasa mie yang enak serta tempat yang kekinian.

Dari hasil observasi awal penulis di semua cabang Mie Gacoan Bandung didapat beberapa permasalahan terkait dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk. Penulis melakukan observasi awal kepada beberapa konsumen mie gacoan, terdapat beberapa konsumen yang sudah puas dengan apa yang dilakukan oleh manajemen mie gacoan tetapi ternyata masih ada beberapa hal yang belum maksimal untuk konsumen seperti konsumen harus menunggu lama baik memesan secara langsung maupun melalui aplikasi online serta beberapa konsumen yang mengeluh dan merasa tidak puas atas produk yang diberikan oleh mie gacoan. Pengaruh persepsi kualitas terhadap kepuasan konsumen sebenarnya dapat dilihat dengan kemudahan yang kita dapat, fasilitas, layanan pegawai, serta pengalaman-pengalaman kuliner yang baru (Ayuwardani, Wibowo, & Setyawan, 2021).

Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat di era globalisasi ini, setiap rumah makan harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan. Setiap perusahaan/rumah makan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi adalah bahwa rumah makan/restoran belum

tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh konsumen atau konsumen (Amanah, 2010).

Lupiyoadi & Hamdani (2006:5), menyatakan bahwa salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas jasa karena konsumen adalah fokus utama ketika berbicara mengenai kepuasan konsumen. Dikatakan pula bahwa, konsistensi kualitas produk/jasa dapat memberikan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari sudut kepuasan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2018:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

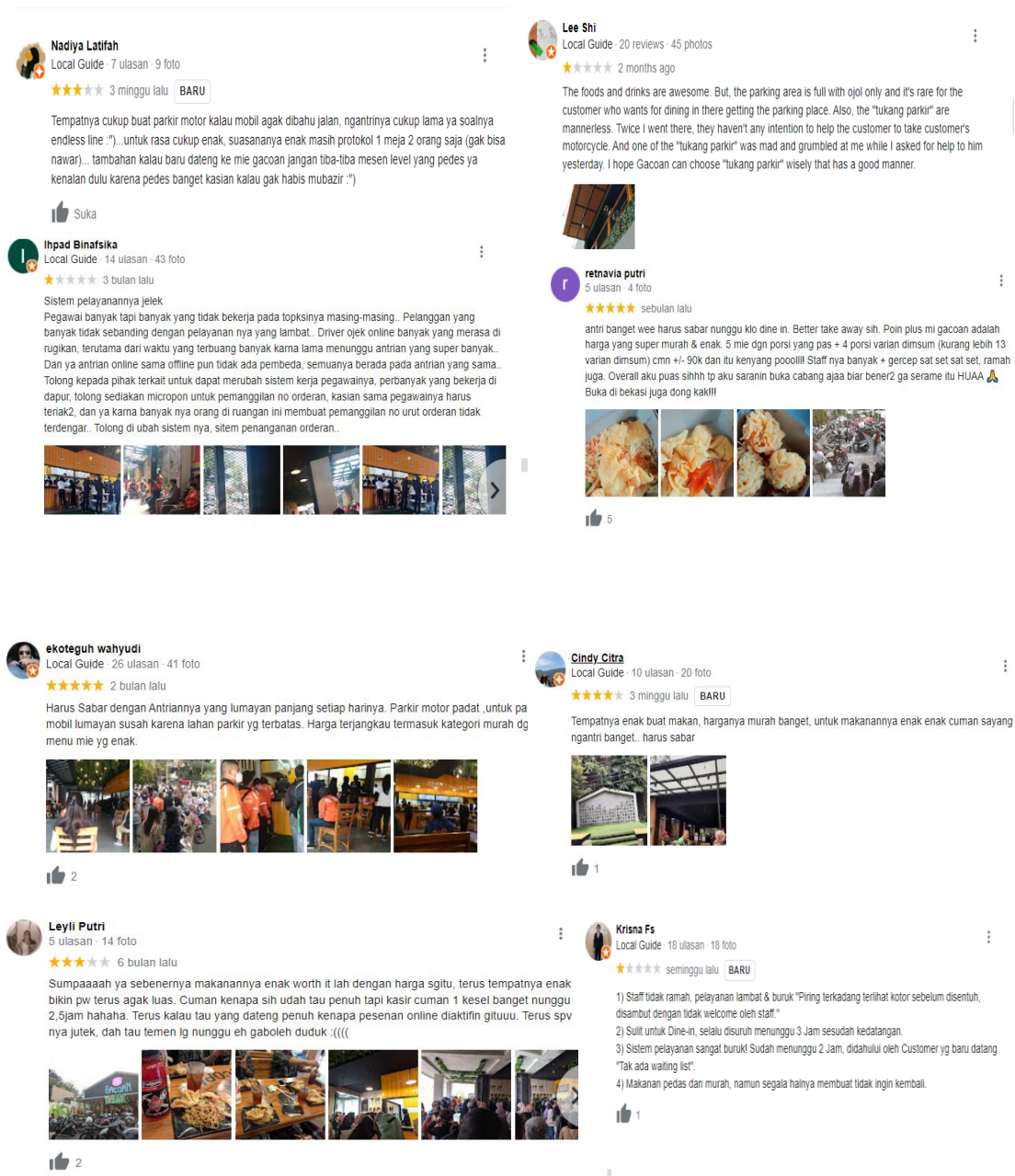
Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan konsumen, dan konsumen yang harapan-harapannya terpenuhi dapat dipastikan konsumen tersebut merasakan suatu kepuasan (Majid, 2009:46). Konsumen akan sangat puas, jika mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya. Jika apa yang didapatkan melebihi dari apa yang diharapkan sebelumnya, maka konsumen akan merasakan sangat puas, namun sebaliknya jika yang didapatkan kurang dari harapan sebelumnya, maka konsumen akan kecewa sebagai bentuk ketidakpuasan (Kotler & Keller, 2009:50).

Layanan konsumen berkualitas tinggi adalah kunci keberhasilan dan dasar untuk membangun kesuksesan dan keuntungan bisnis di semua bidang. Namun, sebagian besar organisasi dan bisnis saat ini hanya berfokus pada masalah teknis dan kinerja, dengan sedikit perhatian pada sisi manusia. Banyak perusahaan lebih tertarik pada produk daripada layanan. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai layanan bermutu. Setiap perusahaan akan memberikan layanan serta fasilitas yang terbaik bagi konsumennya, agar konsumen merasa puas akan produk yang ditawarkan dengan harapan akan memunculkan loyalitas konsumen (Melinda, 2017).

Kualitas pelayanan bertujuan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen serta ketepatan pengiriman mereka untuk menyeimbangkan keinginan konsumen (Tjiptono, 2014:268). Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman, dkk. (Purnama, 2006:19) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah

memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen.

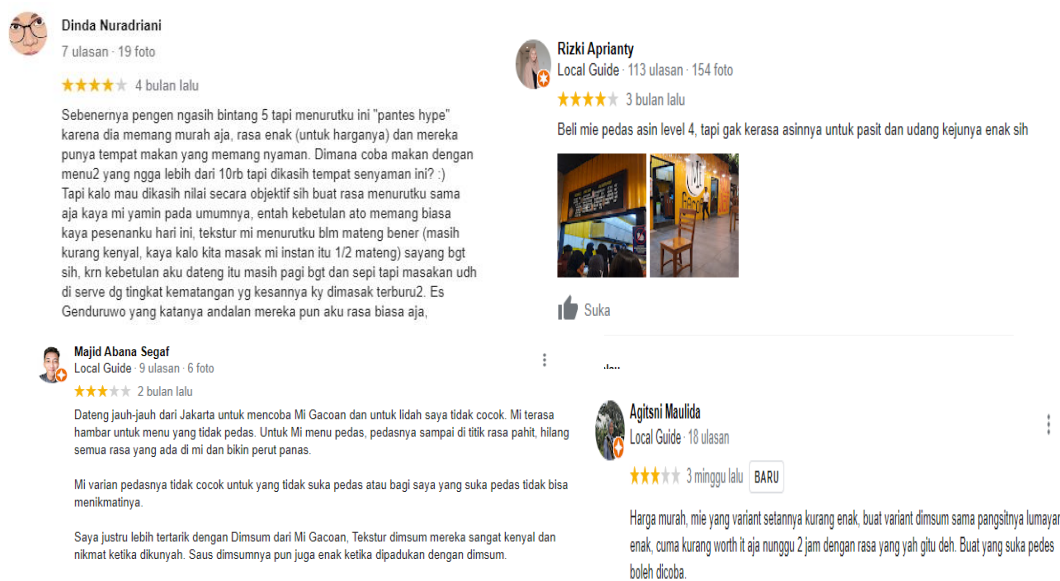
Dikutip dari *review* serta ulasan yang terdapat pada google maps, masih banyak konsumen yang mengeluhkan terkait kualitas pelayanan mie gacoan, berikut ini terdapat keluhan dari konsumen mie gacoan.



Gambar 1. 16 Keluhan konsumen mie gacoan mengenai kualitas pelayanan terhadap outlet Mie Gacoan di Bandung
Sumber: google.com/maps/place/mie+gacoan

Berdasarkan gambar 1.16 menunjukkan bahwa dari hasil *review* pada google maps mayoritas konsumen mengeluh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh mie gacoan. Keluhan paling banyak yaitu masalah mengenai pelayanan yang lama serta konsumen diharuskan mengantri sangat lama agar dapat menikmati produk yang ditawarkan oleh mie gacoan.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yaitu Kualitas Produk. Kualitas Produk menjadi pertimbangan yang penting dan harus diterapkan bagi suatu perusahaan. Dengan Kualitas Produk yang baik dapat meningkatkan produk yang mereka miliki. Menurut Herlambang (2014:36) menyatakan bahwa Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Dalam penentuan baik buruknya kualitas ditentukan dan dinilai oleh konsumen berdasarkan persepsi konsumen. Suatu produk dikatakan berkualitas jika kebutuhan dan keinginan pembeli terpenuhi. Kualitas produk yang baik dan bermutu akan menimbulkan kepuasan konsumen terhadap suatu produk tersebut. Akan tetapi dikutip dari *review* serta ulasan yang terdapat pada google maps terhadap mie gacoan, masih banyak konsumen yang mengeluhkan terkait kualitas produk mie gacoan, berikut ini terdapat keluhan dari konsumen mie gacoan.



Gambar 1. 17 Keluhan konsumen mie gacoan mengenai kualitas produk terhadap outlet Mie Gacoan di Bandung

Sumber: [google.com/maps/place/mie+gacoan](https://www.google.com/maps/place/mie+gacoan)

Berdasarkan gambar 1.17 menunjukkan bahwa dari hasil *review* pada google maps mayoritas konsumen mengeluh mengenai kualitas produk yang diberikan oleh mie gacoan.

Untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk serta kepuasan konsumen. Penulis melakukan *pra-survei* kepada 31 orang. Hasil *pra-survei* dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Hasil *Pra-Survei* Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Mie gacoan melakukan pelayanan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan nomor antrian	32% atau 10 orang	67.7% atau 21 orang
2	Konsumen tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanan yang dipesan	41.9% atau 13 orang	58.1% atau 18 orang
3	Mie gacoan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah	58.1% atau 18 orang	41.9% atau 13 orang
4	Fasilitas yang disediakan mie gacoan lengkap	45.2% atau 14 orang	54.8% atau 17 orang
5	Mie gacoan memiliki produk yang menarik	54.8% atau 17 orang	45.2% atau 14 orang
6	Citra rasa makanan enak	54.8% atau 17 orang	45.2% atau 14 orang
7	Hasil olahan mie gacoan dapat bertahan lama	45.2% atau 14 orang	54.8% atau 17 orang

8	Menu di mie gacoan sesuai dengan selera saya	51.6% atau 16 orang	48.8% atau 15 orang
9	Menu di mie gacoan memuaskan	48.4% atau 15 orang	51.6% atau 16 orang
10	Porsi makanan yang disajikan mie gacoan sesuai	48.4% atau 15 orang	51.6% atau 16 orang
11	Saya puas dengan seluruh pelayanan mie gacoan	38.7% atau 12 orang	61.3% atau 19 orang
12	Hasil olahan mie gacoan sesuai dengan harapan saya	41.9% atau 13 orang	58.1% atau 18 orang
13	Saya puas dengan makanan di mie gacoan	45.2% atau 14 orang	54.8% atau 17 orang

Sumber: Data olahan penulis, 2022

Berdasarkan hasil *pra-survei* pada table 1.1 diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada mie gacoan belum sepenuhnya baik. Tanggapan responden juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terbilang masih minim karena masih terdapat konsumen yang memberikan respon negatif terhadap pernyataan yang terdapat dalam *pra-survei*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil observasi awal tersebut sejalan dengan hasil pengamatan penulis bahwa masih terdapat permasalahan yang ditemukan di lapangan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

Hal diatas merupakan permasalahan yang harus dicari solusinya oleh mie gacoan. Apabila keluhan tersebut dibiarkan maka akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang berdampak pada kepuasan konsumen dan memilih rumah makan lain, serta berakibat pada penurunan penjualan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Purbaningrum (2015), Edward & Yesenia (2014) memberikan hasil penelitian yakni terdapat

pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pernyataan tersebut membuat kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini penulis meneliti di seluruh cabang Mie Gacoan di Kota Bandung serta waktu penelitian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya..

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Mie Gacoan Bandung mengenai “**Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi Pada Mie Gacoan Bandung)**”.

1. 3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka pertanyaan dari penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh mie gacoan Bandung?
2. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh mie gacoan Bandung?
3. Bagaimana kepuasan konsumen pada mie gacoan Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung?

1. 4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, maka tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh mie gacoan Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh mie gacoan Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen pada mie gacoan Bandung

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung
5. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mie gacoan Bandung

1. 5 Kegunaan Penelitian

a. Aspek teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya bidang keilmuan pemasaran, khususnya yang terkait dengan kepuasan konsumen. Selain itu diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

b. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, dan bahan pertimbangan untuk Mie Gacoan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik kepada konsumen.

1. 6 Sistematika Penulisan

Gambaran yang jelas mengenai penelitian yang disajikan dalam suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Sistematika penulisan penelitian disajikan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulis.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV. HASIL DAN PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan analisis mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi Pada Mie Gacoan Bandung)”

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.