

Hubungan Antara Perencanaan Produksi Dan Pengendalian Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Ramlawati¹⁾, Dea disty ananda²⁾, Sela Mita Permatasari³⁾, Muhammad Zein⁴⁾, Dwi Adeningsih Saputri Elhuria⁵⁾

Universitas Muslim Indonesia, Pasca Sarjana Universitas Muslim Indonesia, Jl. Urip Sumoharjo No.km.5, Panaikang, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90231

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara perencanaan produksi dan pengendalian mutu terhadap kepuasan pelanggan. Data dalam penelitian ini diperoleh dari pelanggan atau konsumen yang membeli produk pada Kopi Teori pada tahun 2024 yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pernyataan kepada 50 responden. Metode analisis data menggunakan aplikasi khusus analisis regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Perencanaan Produksi memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kopi Teori Cabang Makassar. (2) Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Pengendalian Mutu memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kopi Teori Cabang Makassar

Kata Kunci: Perencanaan Produksi, Pengendalian Mutu, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This study aims to examine the relationship between production planning and quality control on customer satisfaction. The data in this study were obtained from customers or consumers who purchased products at Kopi Teori in 2024 and were willing to participate as respondents. The study used primary data collected through direct field research by distributing questionnaires/statements to 50 respondents. The data analysis method employed a multiple linear regression analysis using a quantitative approach. The results of this study indicate that: (1) Hypothesis testing results show that the Production Planning variable has a positive and significant effect on improving Customer Satisfaction at Kopi Teori Makassar Branch. (2) Hypothesis testing results show that the Quality Control variable has a positive and significant effect on improving Customer Satisfaction at Kopi Teori Makassar Branch.

Keywords: Production Planning, Quality Control, Customer Satisfaction.

Copyright (c) 2024 **Ramlawati**¹

✉ Corresponding author : ramlawati.ramlawati@umi.ac.id¹⁾, deadistyananda08@gmail.com²⁾, selamita990@gmail.com³⁾, muhammadzein444@gmail.com⁴⁾, dwiaadeningsih@gmail.com⁵⁾

PENDAHULUAN

Keadaan perekonomian Indonesia di bidang persaingan perdagangan semakin hari semakin pesat. Banyak perusahaan bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pangsa pasar, yang memotivasi perusahaan untuk lebih mengembangkan bisnisnya, Bakhar dan Tampubolon, L. P. D. (2023). Dalam dunia perdagangan, jika suatu perusahaan tidak dapat mengembangkan bisnis dan strategi pemasarannya dengan baik maka akan mengalami kekalahan dalam persaingan dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan utama para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan menghasilkan keuntungan. perusahaan, organisasi, dan penjual harus dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen mereka. Sehingga proses pemasaran dan penjualan dapat berjalan dengan lancar, Prahendratno, (2023).

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan kualitas produk atau layanan yang diterima, tetapi juga menciptakan loyalitas yang berkontribusi pada keberlanjutan usaha. Kopi Teori, sebagai salah satu pelaku industri kopi, menghadapi tantangan untuk terus memenuhi ekspektasi konsumen dalam aspek kualitas dan keandalan produk mereka, Nursanti dan Judijanto, L. (2024).

Kopi merupakan salah satu komoditas yang memberikan sumbangan yang cukup besar bagi devisa negara, menjadi produk ekspor dari sektor perkebunan yang mempunyai peran penting dalam kegiatan perekonomian di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan salah satunya oleh penelitian Wildan dan Santoso, W. (2023), yang menemukan bahwa kopi Indonesia memiliki keunggulan komparatif dan kompetitif, dengan dukungan faktor sumber daya alam, modal, tenaga kerja, IPTEK, dan industri. Dalam mata rantai produksi kopi, mulai dari petani yang menghasilkan biji kopi, roaster yang berperan penting dalam proses penyangraian, barista yang bekerja dalam penyeduhan kopi, dan segala jenis pekerjaan yang berkaitan dengan proses pemasaran kopi merupakan pemilik peran dalam peningkatan ekonomi masyarakat Indonesia Kurnia, S. (2023).

Data yang diperoleh dari International Coffee Organization konsumsi kopi domestik di Indonesia pada periode 2018-2019 mencapai 50,97 persen dari produksinya. Jumlah tersebut tertinggi dibandingkan Negara penghasil kopi lainnya, seperti Brasil, Vietnam, Kolombia, dan Ethiopia. Pada periode tersebut, jumlah produksi kopi Indonesia sebesar 9.418 kantong 2 berkapasitas 60 kilogram (kg) dan konsumsi kopi domestik mencapai 4.800 kantong. Sedangkan, jumlah produksi kopi Brazil sebesar 62.925 kantong dan konsumsi domestik hanya 22.250 kantong sehingga perbandingan konsumsi dan produksinya sebesar 35,36%, Aulia, F. R. (2024)

Sebagaimana yang dapat diketahui bahwa usaha Coffee Shop khususnya di Kota Makassar semakin mencapai puncak persaingan kompleks seiring berjalannya waktu. Hal ini didukung juga oleh Dinas Pariwisata bahwa bisnis kuliner, yaitu bisnis kopi yang ada di Makassar adalah salah satu bisnis terpenting di pasar, mengingat Kota Makassar dulunya dipenuhi tenda-tenda seniman serta jajanan kopi di sepanjang jalan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mulai meningkat bisnis-bisnis tersebut terus mengembangkan aktivitasnya. Harapannya bisa menarik lebih banyak pengunjung ke Makassar. Sejalan dengan fakta bahwa bisnis cafe atau Coffee Shop semakin mendapat perhatian dari konsep tradisional hingga desain modern kelas

dunia. Dengan demikian hal tersebut menjadikan usaha Coffee Shop di kota Makassar meningkat sangat cepat, Irbar, B. (2024).

Peningkatan jumlah cafe atau Coffee Shop beberapa kalangan pebisnis menjadikan fenomena ini sebagai peluang usaha untuk memperoleh laba. Selain itu, keberadaan Coffee Shop saat ini semakin melekat dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat dan menjadi gaya hidup, sebaliknya hal ini juga menjadi tantangan baru dalam merumuskan strategi bagi pemilik Coffee 4 Shop untuk meraup keuntungan dan memberikan perhatian bagi kebutuhan masyarakat.

Salah satu elemen kunci yang menentukan kualitas dan ketersediaan produk adalah perencanaan produksi. Perencanaan produksi adalah proses strategis yang melibatkan penentuan jumlah, waktu, dan sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien. Proses ini mencakup perencanaan bahan baku, pengaturan jadwal produksi, pengelolaan tenaga kerja, dan pemantauan kapasitas produksi. Dengan perencanaan yang efektif, perusahaan dapat memastikan bahwa produk tersedia tepat waktu, dalam jumlah yang sesuai, dan dengan kualitas yang terjaga, Iswahyudi dan Ramadoan, S. (2023).

Selain itu pengendalian mutu adalah proses sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup berbagai aspek, seperti pemilihan bahan baku berkualitas, pemantauan proses produksi, serta pemeriksaan akhir terhadap produk sebelum sampai ke tangan konsumen. Dengan adanya pengendalian mutu yang baik, perusahaan dapat mengurangi risiko kesalahan produksi, menjaga konsistensi kualitas, dan meningkatkan kepercayaan konsumen, Husni, A., & Putra, M. M. P. (2018).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian oleh Zalukhu, T. (2024). Pengendalian Mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Meningkatkan Proses Produksi, Peningkatan pengendalian mutu dapat mengurangi tingkat cacat produk, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap hasil produksi. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan dan Zalukhu, T. (2024). Pengendalian Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin baik pengendalian kualitas yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini karena pelanggan cenderung merasa puas ketika produk yang mereka terima sesuai dengan harapan dari segi kualitas, fungsi, dan daya tahan.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur variabel, mengidentifikasi hubungan antara variabel, dan menggeneralisasikan temuan dari sampel ke populasi yang lebih besar, Sugiyono (2019). Lokasi penelitian di lakukan pada Kopi Teori yang bertempat di Jl. Beruang No.20, RT.005/RW.001, Bonto Biraeng, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90132. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen yang membeli produk pada Kopi Teori pada tahun 2024 berjumlah 50 konsumen. Teknik pengambilan dan pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode

sensus, disebabkan jumlah sampel yang kecil dimana sampel adalah keseluruhan dari jumlah populasi disebabkan populasi hanya berjumlah 50 konsumen.

Penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari pelanggan atau konsumen yang membeli produk pada Kopi Teori yang berupa jawaban dari kuesioner. Pengujian persyaratan analisis tersebut berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Peneliti menggunakan statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk memberikan informasi mengenai gambaran atau deskripsi variabel dalam penelitian:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perencanaan Produksi	50	2,50	5,00	4,3800	,60026
Pengendalian Mutu	50	3,20	5,00	4,2760	,49138
Kepuasan Pelanggan	50	2,00	5,00	4,2800	,50669
Valid N (listwise)	50				

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2025

Tabel 1 Hasil Uji Pengujian Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas diketahui jumlah data atau pada setiap variabel yaitu 50 sampel. Perencanaan Produksi sebagai variabel independen memiliki nilai minimum sebesar 2,50 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Perencanaan Produksi memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,3800. Pengendalian Mutu sebagai variabel independen memiliki nilai minimum sebesar 3,20 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Pengendalian Mutu memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,2760. Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen memiliki nilai minimum sebesar 2,00 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,2800.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner sebagai suatu instrumen penelitian. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali, I. (2021).

Butir Pertanyaan		Person correlation	r tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,884**	2.01669	VALID
	X1.2	0,834**	2.01669	VALID
	X1.3	0,762**	2.01669	VALID
	X1.4	0,831**	2.01669	VALID
X2	X2.1	0,899**	2.01669	VALID
	X2.2	0,630**	2.01669	VALID
	X2.3	0,814**	2.01669	VALID

Y	X2.4	0,678**	2.01669	VALID
	X2.5	0,601**	2.01669	VALID
	Y1	0,852**	2.01669	VALID
	Y2	0,747**	2.01669	VALID
	Y3	0,784**	2.01669	VALID
	Y4	0,833**	2.01669	VALID

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2025

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variabel Perencanaan Produksi, Pengendalian Mutu dan Kepuasan Pelanggan. memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (r hitung > 2.01669) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang diteliti Ghozali, I. (2021). Pertanyaan dalam kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Uji reliabilitas pengukuran dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's alpha* dengan bantuan software SPSS 26.0. Koefisien *Cronbach's alpha* yang lebih dari nilai r table disebut reliabel. Ada juga yang berpendapat reliabel jika *Cronbach alpha* $> 0,60$ Ghozali, I. (2021). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Perencanaan Produksi	0,845	Reliabel
Pengendalian Mutu	0,772	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,818	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2025

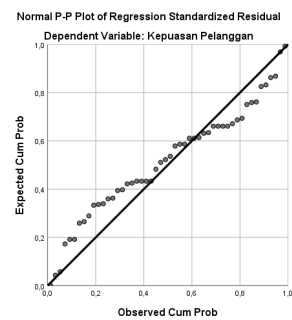
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3 menunjukkan bahwa Perencanaan Produksi, Pengendalian Mutu dan Kepuasan Pelanggan. Mempunyai nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji AsumsiKlasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, error yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas
Sumber: Data primer yang diolah 2025

Dari Gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen. Dilakukan melalui perhitungan *varians inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF lebih besar dari 10 atau nilai *tolerance* < 0,10 maka variabel independen tersebut memiliki gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka dapat disimpulkan model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Variabel	Toleransi	Varian Inflation Factor (VIF)	Keteranga
Perencanaan Produksi	,882	1,133	Tidak terjadi Multikolineritas
Pengendalian Mutu	,882	1,133	Tidak terjadi Multikolineritas

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan nilai tolerance > 0,10 yang artinya tidak terdapat *kolerasi* antar variabel. Masing-masing variabel Independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan nilai < 10. Hal ini berarti bahwa variabel independen pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas sesama variabel independen. Sehingga dapat disimupulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinearitas.

Analisis Regresi Berganda
Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terikat, Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{value} < \alpha$ maka koefisien regresi adalah signifikan, dan hipotesis diterima, dengan artian variabel independen tersebut berpengaruh terhadap

variabel dependen. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel} < \alpha$, artinya independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t disajikan di bawah ini:

Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	,869	1,671			,520	,606
	Perencanaan Produksi	,266	,075		,315	3,550	,001
	Pengendalian Mutu	,542	,073		,657	7,404	,000
	R = 0,821 R ² = 0,673		F hitung = 48,420 Sig = 0,000				

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Tabel 5 Hasil Uji t

Berdasarkan pada Tabel 5, Maka persamaan regresi yang di dapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,869 + 0,266X_1 + 0,542X_2$$

Nilai konstan yaitu $\beta_0 = 0,869$ mempunyai arti bahwa, apabila variabel Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu sebesar 0,869 tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan sebesar 0,869.

Koefisien variabel Perencanaan Produksi (X_1) sebesar 0,266 yang berarti hal ini berarti apabila Perencanaan Produksi meningkat satu persen, maka Kepuasan Pelanggan meningkat sebesar 26,6%,

Koefisien variabel Pengendalian Mutu (X_2) sebesar 0,542 yang berarti hal ini berarti apabila Pengendalian Mutu meningkat satu persen, maka Kepuasan Pelanggan meningkat sebesar 54,2%.

Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Koefisien korelasi (R) = 0.821 menunjukkan bahwa korelasi variabel Independen dan variabel dependen sangat erat kaitannya dan bernilai positif dan mendekati 1.

Uji Koefisien Determinasi. (R^2)

Nilai Koefisien determinasi (R^2) = 0,673, yang menunjukkan bahwa variasi dari Kepuasan Pelanggan, dapat dijelaskan oleh variabel Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu, sebesar 67,3%, sedangkan sisanya sebesar 32,7%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini

Hasil Uji F

Tabel 5 diatas diperoleh F-hitung = 48,420 > F tabel = 3,95, serta memiliki tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang telah digunakan dapat meningkatkan

Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis yang menyatakan bahwa Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terbukti Diterima.

Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen yaitu variabel Perencanaan Produksi dan Pengendalian Mutu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, maka berikut ini akan dijelaskan:

Variabel Perencanaan Produksi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Perencanaan Produksi terhadap Kepuasan Pelanggan nilai t hitung = 3,550 > t tabel = 2.01669, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat α = 5%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Perencanaan Produksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "Perencanaan Produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti (H1 diterima)".

Variabel Pengendalian Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Pengendalian Mutu terhadap Kepuasan Pelanggan nilai t hitung = 7,404 > t tabel = 2.01669, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat α = 5%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Pengendalian Mutu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "Pengendalian Mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (H2 diterima)".

Pembahasan

Pengaruh Perencanaan Produksi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Perencanaan Produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin baik Perencanaan Produksi maka akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pelanggan Kopi Teori. Hal ini, Kopi Teori, perencanaan produksi yang baik dapat mencakup pengelolaan stok kopi berkualitas, jadwal produksi yang sesuai dengan permintaan pasar, serta kemampuan memenuhi pesanan pelanggan tanpa penundaan. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas dalam perencanaan produksi secara langsung mendukung tercapainya kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, menciptakan loyalitas dan citra positif bagi Kopi Teori.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian Supristiwendi dan Anzhita, S. (2023) Produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Untuk memaksimalkan pengaruh positif produksi terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan perlu fokus pada optimalisasi proses produksi, peningkatan efisiensi, pengawasan kualitas yang ketat, dan pemenuhan standar produk yang diinginkan pelanggan dan Wardhana dan Prihantono, J. (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah Elektronik. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan elektronik perlu fokus pada pengawasan kualitas yang ketat

selama proses produksi, pengembangan fitur baru, dan peningkatan layanan pelanggan. Hal ini akan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Pengaruh Pengendalian Mutu Terhadap Kinerja Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Pengendalian Mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin baik Pengendalian Mutu maka akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pelanggan Kopi Teori. Dengan adanya pengendalian mutu yang baik, risiko produk cacat atau layanan yang tidak memadai dapat diminimalkan. Hal ini berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih positif, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Sebagai hasilnya, Kopi Teori dapat membangun loyalitas pelanggan dan reputasi yang kuat di pasar.

Pengendalian mutu dapat mencakup berbagai aspek, seperti memastikan kualitas biji kopi yang digunakan, menjaga konsistensi rasa dalam setiap produk, kebersihan proses produksi, dan pelayanan yang prima. Ketika pengendalian mutu dilakukan secara efektif, pelanggan akan merasa lebih percaya terhadap produk yang mereka beli, karena produk tersebut memenuhi ekspektasi mereka baik dari segi rasa, kualitas, maupun layanan, Zulkarnain,. (2024).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian oleh Zalukhu, T. (2024). Pengendalian Mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Meningkatkan Proses Produksi, Peningkatan pengendalian mutu dapat mengurangi tingkat cacat produk, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap hasil produksi. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan dan Zalukhu, T. (2024). Pengendalian Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin baik pengendalian kualitas yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini karena pelanggan cenderung merasa puas ketika produk yang mereka terima sesuai dengan harapan dari segi kualitas, fungsi, dan daya tahan.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Perencanaan Produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin baik Perencanaan Produksi maka akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pelanggan Kopi Teori. Hal ini, Kopi Teori, perencanaan produksi yang baik dapat mencakup pengelolaan stok kopi berkualitas, jadwal produksi yang sesuai dengan permintaan pasar, serta kemampuan memenuhi pesanan pelanggan tanpa penundaan. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas dalam perencanaan produksi secara langsung mendukung tercapainya kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, menciptakan loyalitas dan citra positif bagi Kopi Teori. Hipotesis menyatakan bahwa Pengendalian Mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin

baik Pengendalian Mutu maka akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pelanggan Kopi Teori. Dengan adanya pengendalian mutu yang baik, risiko produk cacat atau layanan yang tidak memadai dapat diminimalkan. Hal ini berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih positif, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Sebagai hasilnya, Kopi Teori dapat membangun loyalitas pelanggan dan reputasi yang kuat di pasar.

Referensi :

- Aulia, F. R. (2024). Upaya Terciptanya Comparative Advantage dalam Penjualan Kopi Indonesia Ke Malaysia Tahun 2017-2024 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Bakhar dan Tampubolon, L. P. D. (2023). PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10.
- Herlina, (2021). Analisis Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Proses Produksi. Jurnal Fokus Manajemen Bisnis, 11(2), 173-188.
- Husni, A., & Putra, M. M. P. (2018). Pengendalian mutu hasil perikanan. Ugm Press.
- Irbar, B. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Anoa Di Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Iswahyudi dan Ramadoan, S. (2023). STRATEGI PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA: Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kurnia, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Kopi Di Indonesia. JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi, 1(6), 805-812.
- Nursanti dan Judijanto, L. (2024). ENTREPRENEURSHIP: Strategi Dan Panduan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Yang Efektif. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Prahendratno, (2023). BUKU AJAR PENGANTAR BISNIS. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supristiwendi dan Anzhita, S. (2023). Pengaruh Harga, Produksi Dan Kualitas Emping Melinjo Aceh Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal MeA (Media Agribisnis), 8(2), 85-96.
- Wardhana dan Prihantono, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Nasabah Elektronik Pada Penggunaan Fitur Bca M-Banking. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri, 4(1), 16-21.
- Wildan dan Santoso, W. (2023). Kontribusi Sektor Pertanian Pada Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Sulawesi Barat. AGRISIA-Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian, 15(2), 42-48.
- Zalukhu, T. (2024). Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli. Innovative: Journal Of Social Science Research, 4(1), 7440-7450.
- Zulkarnain,. (2024). Pengaruh Pengendalian Mutu, Inovasi, dan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang. Journal of Islamic Economics and Finance, 2(3), 195-220