

# LAPORAN HASIL SURVEI

## ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PRODUK MINUMAN THAI TEA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PEMBELI



Disusun Oleh:

Nama : Nadia Feby Nurjanah

Nim : 09040581822004

*Dosen Pembimbing: Deris Setiawan, M.T.*

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PRODI TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2019**

## ***ABSTRAK***

This study aims to determine how much influence the quality of beverage products that are often bought and favored by everyone. In addition to the quality of beverage products, prices, sales marketing is included in its influence on buyer satisfaction by conducting several surveys for buyers of Thai Tea 555 and Thai Tea Wa Wa to find out the comparison. The method used is descriptive analysis and survey methods. Results of research Quality desired by consumers is an attractive product, price and marketing that is right so that consumers do not get bored buying products. The variety of products that consumers want are products that are in accordance with needs, products that are of good quality, safe, healthy, aesthetic in attractive packaging, and good taste. Prices are in accordance with quality, prices reflect the image of the product, prices compete with prices of other products, and most importantly affordable prices for all people. Marketing is very important for consumers' attractiveness. Thai tea marketing products can be obtained directly by coming to the Thai tea booth / sales or even processed via online, can order on taxi or grab.

**Keywords: quality, product, price, marketing, buyer satisfaction.**

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk minuman yang sering di beli dan di gemari di kalangan semua orang. selain kualitas produk minuman, harga ,pemasaran penjualan termasuk dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pembeli dengan melakukan beberapa survei bagi pembeli thai tea 555 maupun thai tea wa wa untuk mengetahui perbandingannya. metode yang di gunakan analisis deskriptif dan metode survei. Hasil dari penelitian Kualitas yang di inginkan konsumen yaitu produk yang menarik,harga dan pemasaran yang pas sehingga konsumen tidak bosan-bosan membeli produk. Ragam produk yang di inginkan konsumen adalah produk yang sesuai denga kebutuhan , produk yang berkuaitas baik , aman, sehat,estetika pada kemasan menarik, dan cita rasa yang enak. Harga yang sesuai dengan kualitas , harga mencerminkan citra produk,harga bersaing dengan harga produk yang lain,dan yang paling penting harga terjangkau bagi kalangan semua orang. Pemasaran sangat penting untuk daya tarik konsumen ,produk pemasaran thai tea ini produk dapat di peroleh secara datang langsung ke stan / penjualan thai tea atau pun di peroleh via online bisa pesan di gojek atau di grab.

**Kata kunci : kualitas ,produk ,harga , pemasaran ,kepuasan pembeli.**

## PENDAHULUAN

Pengertian kualitas produk memiliki inti pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bertujuan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:11), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Menurut Kotler dan Keller (2016:164), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Sedangkan menurut Mowen (2012:61), kualitas produk merupakan proses evaluasi secara keseluruhan kepada pelanggan atas perbaikan kinerja suatu produk.

Kualitas produk memiliki suatu ketertarikan bagi konsumen dalam mengelola hubungan yang baik dengan penyedia produk. Adanya hubungan timbal balik antara penjual dengan konsumen akan memberikan peluang untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan yang ada pada persepsi konsumen. Maka, penyedia produk dapat memberikan kinerja yang baik untuk mencapai kepuasan konsumen melalui cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan konsumen dalam mengkonsumsi produk. Apabila kinerja dari suatu produk yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas produk yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen.

Produk merupakan inti dari sebuah kegiatan pemasaran karena produk merupakan *output* atau hasil dari salah satu kegiatan atau aktivitas perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar sasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada dasarnya dalam membeli suatu produk, seorang konsumen tidak hanya membeli produk, akan tetapi konsumen juga membeli manfaat atau keunggulan yang dapat diperoleh dari produk yang dibelinya. Oleh karena itu, suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk, salah satunya dari segi kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen. Produk merupakan elemen mendasar dan penting dari bauran pemasaran (marketing mix), dikatakan penting karena dengan adanya produk, perusahaan dapat menetapkan harga, menyalurkan produk melalui saluran-saluran distribusi perusahaan dan mengkomunikasikan produk tersebut dengan suatu bauran komunikasi yang tepat (promosi). Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu kegiatan perusahaan yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang tujuannya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam proses jual beli, harga menjadi salah satu bagian terpenting, karena harga adalah alat tukar dalam transaksi. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah-ubah. Harga juga mempengaruhi tingkat peminat untuk membeli suatu produk. Konsumen tentunya menginginkan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang konsumen akan beli.

Saluran distribusi adalah mata rantai yang menghubungkan produsen dan konsumen (Jain, 2001). Tidak berbeda dengan pemasaran domestik, distribusi pada pemasaran global juga

melibatkan kegiatan yang berkaitan dengan waktu, tempat, dan kepemilikan utilitas, baik untuk konsumen industri maupun konsumen akhir. Saluran distribusi yang tersedia di suatu negara merupakan hasil dari perkembangan budaya dan tradisi (Jain, 2001)

Dalam meningkatkan omzet penjualan, perusahaan membutuhkan kegiatan pemasaran sebagai penghubung antara perusahaan dan konsumen. Menurut Harper,dkk (2000:4), pemasaran adalah suatu proses sosial yang melibatkan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu dan perusahaan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain dan untuk mengembangkan hubunganpertukaran. Menurut Setiyaningrum dkk (2015:1) “pemasaran adalah sebuah subjek yang sangat penting dan dinamis, karena pemasaran menyangkut kegiatan sehari-hari dalam sebuah masyarakat.”

pemasaran adalah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Hal tersebut membuat perusahaan harus dapat memahami dan mempelajari kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen sehingga perusahaan dapat memuaskan konsumen. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa yang dikonsumsinya.

Peneliti kemudian tertarik dan memutuskan untuk melakukan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk minuman yang sering di beli dan di gemari di kalangan semua orang. selain kualitas produk minuman, harga , pemasaran penjualan termasuk dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pembeli dengan melakukan beberapa survei bagi pembeli thai tea 555 mau pun thai tea wa wa untuk mengetahui perbandingannya.

## **TUJUAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk minuman yang sering di beli dan di gemari di kalangan semua orang. selain kualitas produk minuman, harga , pemasaran penjualan termasuk dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pembeli.

## **RUMUSAN MASALAH**

Dari penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah antara lain :

1. Kualitas minuman yang seperti apa yang di inginkan konsumen ?
2. Apakah ragam produk memperngaruhi keinginan konsumen untuk membeli?
3. Apakah Harga yang ditawarkan sesuai dengan kepuasan konsumen ?
4. Strategi pemasan seperti apa yang di sukai oleh konsumen ?
5. Apa yang di maksud dengan tingkat kepuasan konsumen (pembeli)?

## **METODE PENELITIAN**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode survei.

### **Analisis Deskriptif**

Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang terdiri dari gambaran lokasi penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta butir-butir

yang didistribusikan dari masing-masing variabel sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan (Sugiyono, 2012).

Menurut Nazir (1988: 65) mendefinisikan metode deskriptif berkesinambungan atau continuity descriptive research sebagai kerja meneliti secara deskriptif yang dilakukan secara terus menerus atas suatu objek penelitian. Salah satu contoh metode penelitian deskriptif berkesinambungan ini dilakukan oleh Whitney dan Milholland (1930) yang mempelajari status akademis dari mahasiswa tingkat persiapan dari *Colorado State College of Education* pada tahun 1930.

### **Metode survei**

Menurut Masri Singarimbun dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Survei, pengertian survei pada umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2006). Sedangkan menurut Mohammad Musa dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian, survei memiliki arti pengamatan/penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang jelas dan baik terhadap suatu persoalan di dalam suatu daerah tertentu. Tujuan dari survei adalah untuk mendapatkan gambaran yang mewakili suatu daerah dengan benar. Suatu survei tidak akan meneliti semua individu dalam sebuah populasi, namun hasil yang diharapkan harus dapat menggambarkan sifat dari populasi yang bersangkutan. Karena itu, metode pengambilan contoh (sampling method) di dalam suatu survei memegang peranan yang sangat penting.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian di dua penjula yaitu minuman thai tea 555 dan thai tea wa wa.

### **Sejarah Tea**

Teh adalah minuman yang mengandung kafein, sebuah minuman yang dibuat dengan cara menyeduh daun, pucuk daun, atau tangkai daun yang di keringkan dari tanaman *Camellia sinensis* dengan air panas. Teh merupakan minuman yang sudah dikenal dengan luas di Indonesia maupun di dunia. Minuman teh ini umum menjadi minuman sehari-hari. Karena aromanya yang harum serta rasanya yang khas membuat minuman ini banyak dikonsumsi. Namun banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang kelebihan dari minuman tersebut. Manfaat teh antara lain adalah sebagai antioksidan bagi tubuh manusia, dapat memperbaiki sel-sel yang rusak, menghaluskan kulit, melarutkan lemak, mencegah kanker, mencegah penyakit jantung, mengurangi kolesterol dalam darah, dan menghilangkan kantuk. Teh melati merupakan jenis teh yang paling populer di Indonesia. Konsumsi teh di Indonesia sebesar 0,8 kilogram per kapita per tahun masih jauh di bawah negara-negara lain di dunia, walaupun Indonesia merupakan negara penghasil teh terbesar nomor lima di dunia.

### **Sejarah Teh di Indonesia**

Tanaman penghasil teh (*Camellia sinensis*) pertama kali masuk ke Indonesia tahun 1684, berupa biji teh dari Jepang yang di bawa oleh seorang berkebangsaan Jerman bernama Andreas Cleyer, dan ditanam sebagai hiasan di Batavia. F. Valentijn, seorang rahib, juga melaporkan tahun 1694, bahwa ia melihat tanaman teh *sinensis* di halaman rumah gubernur jendral VOC

Camphuys, di Batavia. Pada abad ke-18 mulai berdiri pabrik-pabrik pengolahan (pengemasan) teh dan di dukung VOC. Setelah berakhirnya pemerintahan Inggris di Nusantara, pemerintahan Hindia Belanda mendirikan Kebun Raya Bogor sebagai kebun botani (1817). Pada tahun 1826 tanaman teh melengkapi koleksi Kebun Raya, diikuti pada tahun 1827 di Kebun Percobaan Cisurupan, Garut, Jawa Barat. Dari sini dicoba penanaman teh dalam skala luas di Wanayasa (Purwakarta) dan lereng Gunung Raung (Banyuwangi). Karena percobaan ini dianggap berhasil, mulailah dibangun perkebunan skala besar yang dipelopori oleh Jacobus Isidorus Loudewijk Levian Jacobson, seorang ahli teh, pada tahun 1828 di Jawa. Ini terjadi pada masa pemerintahan Gubernur Jenderal Van Den Bosch. Teh pun menjadi salah satu tanaman yang terlibat dalam Cultuurstelsel. Teh jenis *assamica* mulai masuk ke Indonesia (Jawa) didatangkan dari Sri Lanka (Ceylon) pada tahun 1877, dan ditanam oleh R.E. Kerkhoven di kebun Gambung, Jawa Barat (sekarang menjadi lokasi Pusat Penelitian Teh dan Kina. Karena sangat cocok dan produksinya lebih tinggi, secara berangsur pertanaman teh *sinensis* diganti dengan teh *assamica*, dan sejak itu pula perkebunan teh di Indonesia berkembang semakin luas. Pada tahun 1910 mulai dibangun perkebunan teh pertama di luar Jawa, yaitu di daerah Simalungun, Sumatera Utara.

## Sejarah thai tea

Thai Tea adalah varian teh asal negeri gajah putih Thailand yang kini sudah mendunia. Pada tahun 1980'an, pedagang dari China menyalurkan teh yang menjadi bahan baku Thai Tea yaitu Cha Yen Tea yang merupakan teh hitam atau black tea, namun karena harganya yang melambung, Cha Yen kemudian digantikan dengan seduhan teh Ceylon, teh hitam beraroma sangat pekat yang berasal dari Sri Lanka.

Teh yang dipilih memang tak bisa sembarangan karena seduhan teh tersebut haruslah memiliki aroma yang tajam dan rasa teh hitam yang sangat kuat pula. Maka dari itu, tidak heran kalau Cha Yen atau Ceylon yang terpilih.

Tidak hanya sampai pada seduhan teh hitamnya, Thai Tea tidak akan lengkap rasanya bila tidak dilengkapi dengan bahan lainnya, seperti rempah-rempah, seperti asam dan anise, juga pewarna makanan oranye, warna khas dari Thai Tea itu sendiri. Eits, warna oranye itu asalnya dari pewarna loh, bukan dari seduhan tehnya! Supaya lebih manis dan creamy, teh yang kaya rempah tadi kemudian dipadukan dengan *condensed milk*, gula, *evaporated milk*, atau *coconut milk*. Tak hanya itu, es batu pun menjadi elemen penting yang membuat Thai Tea menjadi primadona disaat kehausan.

## Kandungan Gizi Yang Terdapat Pada Thai Tea

Siapa yang bilang kalau Thai tea hanya sekadar enak dan menyegarkan? Thai Tea ini ternyata juga ada kandungan yang bisa membuat tubuh jadi sehat loh. Apa saja manfaatnya? Yuk simak paparan dari Dr. Eva Kurniawati, M.Gizi, SpGK, seorang dokter spesialis gizi Rumah Sakit Pelni, Jakarta Barat, berikut ini:

- **Sumber Karbohidrat**

Ada karbohidrat sederhana yang didapat dari gula dan susu kental manis yang digunakan dalam racikan minuman ini. Oleh karena itu, minum Thai Tea ini akan dapat membantu kita lebih berenergi karena minuman ini dapat memberikan kalori yang cukup bagi tubuh kita

- **Kaya Isoflavon**

Teh hitam sebagai bahan dasar utama Thai Tea merupakan salah satu sumber isoflavon, yang memiliki sifat antioksidan. Seperti yang kita ketahui bahwa sifat antioksidan ini diperlukan oleh tubuh untuk mencegah penyakit kanker atau jantung koroner.

- **Protein dan Kalsium**

Susu yang digunakan dalam Thai Tea ini mengandung protein dan kalsium yang juga sangat baik untuk tubuh.

- **Lemak**

Thai Tea ini juga merupakan minuman yang tinggi lemak, yang diperoleh dari gula dan susu. Kandungan lemak juga lebih tinggi pada Thai Tea yang menggunakan santan.

## Manfaat Minuman Thai Tea

Thai tea gak cuma menyegarkan saja tapi juga memiliki manfaat bagi tubuh. Apa saja manfaatnya?

- **Antioksidan yang tinggi**

Sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Tufts University telah membuktikan bahwa teh hijau ini memiliki kandungan antioksidan yang cukup tinggi. Berbicara tentang kandungan ini sangatlah baik sekali karena bisa menghilangkan radikal bebas yang bisa menyerang tubuh ke dalam aliran darah yang sangatlah berbahaya dan bisa menimbulkan berbagai macam penyakit kedalam tubuh.

- **Mencegah infeksi saluran kemih**

Infeksi yang telah ada pada saluran kemih telah terjadi karena peradangan yang telah terjadi di dalam saluran kemih. Untuk mencegah hal ini kalian bisa mengonsumsi 2 hingga 3 cangkir teh hijau untuk setiap harinya. Teh hijau ini nantinya akan membantu kalian dalam membersihkan saluran kemih. Pada saat pembersihan kandung kemih ini telah terdapat kandungan antioksidan yang bisa mengurangi peradangan di dalam saluran kemih.

- **Menghilangkan pembengkakan mata**

Sebuah ahli herbal juga telah mengatakan jika kandungan Thai tea ini bisa mengecilkan mata bengkak. Hal ini telah terjadi karena kandungannya bisa merelaksasikan jaringan yang telah ada di sekitar mata. Selain bisa mengecilkan bengkak di dalam mata ada juga manfaat lainnya untuk mata.

- **Mengurangi alergi**

Kalian cukup minum dua atau tiga cangkir thai tea dengan susu lebih banyak dan tanpa tambahan gula. Senyawa flavonoid yang terkandung pada thai tea akan dapat melindungi tubuh kalian dari peradangan dan keracunan.

Terlebih lagi bila kalian mengalami alergi. Thai tea ini akan dapat mengurangi alergi kalian.

- **Mencegah asma**

Minum dua cangkir thai tea akan dapat mencegah kalian dari asma. Hal ini dikarenakan adanya senyawa anise bintang (star anise) yang melindungi tubuh agar penderitanya tak mengalami asma.

Kandungan anti oksida juga akan dapat menghambat zat peradangan di dalam tubuh dan ini akan membuat kekebalan tubuh kalian menjadi lebih baik.

- **Mencegah dan memerangi kanker**

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Stanford University, Amerika Serikat menemukan, bahwa penyebaran sel kanker payudara stadium awal dapat dihentikan dengan mengonsumsi thai tea.

Minum secangkir thai tea akan menghalangi penyebaran sel kanker ini. Hal ini karena adanya polifenol dan anti oksida untuk menghentikan penyebaran sel kanker menjadi lebih luas.

- **Mengusir stres**

Di Jepang, para peneliti telah membuktikan bahwa thai tea dapat menyembuhkan dan mengatasi stres. Adanya kafein pada thai tea dapat mengurangi rasa kelelahan dan stres yang terjadi pada kalian.

- **Andalan diet**

Bagi kalian semua yang berada dalam proses diet, kalian dapat mencoba mengonsumsi Thai tea antara waktu makan dan mengemil dan ini sangat dianjurkan. Ini akan dapat membantu sistem pencernaan dan menormalkan metabolisme. Thai tea juga akan membuat pencernaan kalian menjadi lebih baik dan juga tentunya dapat membantu mengurangi berat badan.

Sebaiknya, kalian minum satu sampai dua cangkir thai tea di di pagi hari sebelum sarapan dan di malam hari sebelum tidur.

- **Mengembalikan metabolisme tubuh**

Thai tea dapat mengembalikan metabolisme pada tubuh kalian. Minum thai tea setidaknya secangkir tiap hari maka ini akan dapat membantu kesehatan kalian.

- **Mengurangi risiko stroke**

Stroke ini bisa disebabkan karena pembuluh darah terhambat, yang sebagian besar biasanya dipicu oleh kolesterol tinggi akibat gaya hidup yang tidak sehat.

## **Kualitas produk**

### *Thai tea 555*



Thai tea 555 merek minuman yang banyak di gemari kalangan orang. Sudah banyak cabang di Palembang yang menjual thai tea 555 ini. Kata 555 berasal dari Bahasa thailand yang di artikan kedalam Bahasa Indonesia yaitu “Hahaha”. Tertawa jadi di buatnya thai tea 555 ini untuk menyenangkan dan membuat orang yang minum merasa Bahagia. selain ,rasanya yang manis dan banyak varian ragam jenis menu yang membuat orang tidak bosan-bosan untuk membelinya.

Kualitas produknya juga sudah tidak di ragukan lagi. Berdasarkan penelitian saya satu cup thai tea 555 itu 500ml. simple cup seperti pada gambar tanda 555 orignal dan green . cup seperti ini sederhana mudah di bawah kemana-kemana dan penutup yang di fress membuat thai tea tidak tumpah. Saat membeli produk ini di beri sedotan biasanya berwarna hitam dan di beri tempat plastic yang mepermudah untuk di gantung di kendaraan motor. Dan ciri khas produk yang berlabel 555 seperti pada gambar .

## Thai tea wa wa

Thai tea wa wa , thai tea ini juga salah satu thai tea yang di gemari semua orang namun tidak begitu terkenal merek 555. Berdasarka penelitian produk thai tea wa wa sama satu cup berisi 500ml



## Ragam produk

### Thai tea



Menu yang tersedia di thai tea 555 juga beragam ada 26 ragam varian rasa yang berbeda di thai tea. Thai tea 555 ini juga tersedia topping tambahan di campur di minumannya ada salah satunya bubble dan pudding . menu favorit yang sering di beli konsumen adalah thai tea original.

DAFTAR MENU	
Thai Tea	14 K
Green Tea	14 K
Thai Tea Lemon	18 K
Green Tea Lemon	18 K
Thai Coffee	14 K
Thai Coffee Milk	16 K
Milk Tea 555	18 K
Milo	16 K
Ovaltine	16 K
Milk Soda Bubble Gum	20 K
Milk Soda Mint	20 K
Milk Soda Caramel	20 K
Coklat	15 K
Choco Oreo	15 K
Choco Vanilla	15 K
Choco Caramel	15 K
Red Velvet	15 K
Taro	15 K
Blackforest	15 K
Blueberry	15 K
Alpukat	15 K
Strawberry	15 K
Burian	15 K
Choco Hazelnut	15 K
Vanilla Latte	15 K
Bubble Gum Blend	15 K

## Thai tea wa wa



Ragam produk untuk thai tea wa wa ini tidak sebanyak ragam produk tahai tea 555 hanya beberapa menu saja tersedia ada 8 ragam medu sesuai gambar. Walaupun ragam thai tea wa wa masih sedikit masih banyak juga konsumen yang menyukai thai tea wa wa ini menu favoritnya adalah thai tea original. Ciri khas yang dari thai tea wa wa ini adalah rasanya yang manis, banyak susunya dan harganya yang relative murah.

## Perbandingan harga Thai tea 555

DAFTAR MENU	
Thai Tea	10 K
Green Tea	10 K
Thai Tea Lemon	10 K
Green Tea Lemon	10 K
Thai Coffee	10 K
Thai Coffee Malt	10 K
Milk Tea 555	10 K
Milk	10 K
Quailine	10 K
Milk Soda Bubble Gum	20 K
Milk Soda Mint	20 K
Milk Soda Caramel	20 K
Chocolate	10 K
Chocolate Green	10 K
Chocolate Vanilla	10 K
Chocolate Caramel	10 K
Red Velvet	10 K
Taro	10 K
Blackforest	10 K
Blueberry	10 K
Alpukat	10 K
Strawberry	10 K
Burton	10 K
Chocolate Hazelnut	10 K
Vanilla Latte	10 K
Bubble Gum Malt	10 K

## thai tea wa wa



Perbandingan harga dapat dilihat bahwa Thai Tea Wawa lebih murah dibandingkan harga Thai Tea 555, Thai Tea Original 555 harganya 14 ribu sedangkan harga Thai Tea Wawa Original harganya 11 ribu. Selisih 3 ribu namun keduanya favorite konsumen, tergantung selera konsumen. Semua varian menu juga lebih murah Thai Tea Wawa. Harga sesuai dengan kualitas, harga mencerminkan citra produk walau pembuatan dan susu yang digunakan sama namun semua ada ciri khas masing-masing untuk menarik konsumen untuk membeli produk. Harga bersaing dengan harga produk kompetitor, masih bisa diterima di masyarakat dengan harga selisih 3 ribu ini. Harga terjangkau bagi kalangan semua orang.

## Strategi pemesanan

Selain ke lokasi pembelian langsung banyak cara pemesanan saat ini salah satunya memanfaatkan teknologi yaitu pemesanan media online lewat Gojek atau Grab. Kedua produk ini sudah memanfaatkan teknologi itu sehingga memudahkan konsumen untuk membeli produk tanpa harus datang ke lokasi pembelian. Untuk Thai Tea 555 sudah banyak cabang yang menjual Thai Tea nya di Palembang ini makin mudah konsumen untuk ke lokasi pembelian dengan merek yang sama tidak seperti Thai Tea Wawa yang hanya menjual pinggir jalan otonom depan sekolah menengah atas 1 negeri Palembang di usahakan ada cabang baru yang menjual Thai Tea Wawa ini. Menu di Thai Tea 555 juga beragam menjual aneka pudding dan topping yang beragam di tampilan Gojek maupun Grab tidak seperti Thai Tea Wawa yang hanya menjual minuman saja.

## Thai tea 555

### Lokasi



## Thai tea wa wa Lokasinya



## Thai tea 555

Tampilan di aplikasi gojek , cara memasannya cukup mudah tiggal buka aplikasi gojek lalu cari di pencarian 555 akn muncul tampilan di bawah ini. Pilih menu yang konsumen suka lalu pesan gojek akan mengantar sesuai dengan lokasi anda. Di aplikasi gojek juga sering ada vocher promo. Starategi ini juga membuat konsumen ingin membeli .

### Gojek



#### 555 Thai Tea, Demang

Sweets, Minuman

gofood PARTNER

★ 4.8 (200+ rating) 1.03 km

Buka hingga 23:00 hari ini

#### Paling laku



Green Tea

17.000

Tambah



Green Tea Lemon

12.000

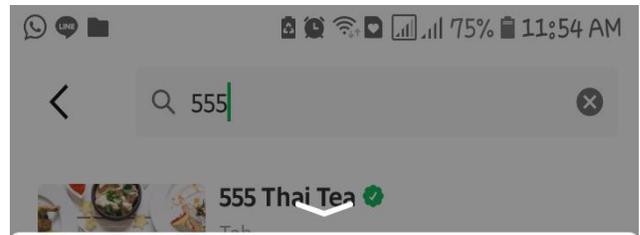
Tambah



Milk Tea

12.000

### Grab



#### 555 Thai Tea

Teh

14 cabang ada di dekatmu

#### Palembang Icon Mall

★ 4.7 1,5 km Rp4.000

#### 26 Ilir

★ 4.7 2,0 km Rp4.000

#### Tangga Buntung

3,0 km Rp8.000

#### 5 Ulu

★ 4.4 4,0 km Rp12.000

#### PTC Mall

★ 4.9 5,1 km Rp15.000

## Thai tea wa wa Gojek



### Wawa Thai Tea, Bukit Lama

Minuman

gofood PARTNER

★ 4.7 (500+ rating) 0.45 km

Buka hingga 18:00 hari ini

#### Paling laku

 **Thai Iced Tea**   
11.000 

#### Minuman

 **Thai Iced Green Tea**   
12.000 



## grab



### Wawa Thaitea - Bukit Lama

Teh, Hidangan Thai

★ 4.8 0,3 km Rp8.000

#### Minuman

Thai Iced Coffee	11.000
Thai Iced Green Tea	12.000
Thai Iced Tea	11.000
Thai Iced Choco Melt	13.000
Ice Hazelnut Coco Melt	13.000

## Pendapat konsumen

Sebagai pembeli (konsumen) memiliki selera masing-masing dengan produk yang mereka beli, ini adalah beberapa pendapat tentang perbandingan antara Thai Tea 555 dengan Thai Tea Wa Wa.

Menurut Putri (2019) dari segi rasa saya lebih suka Thai Tea 555 karena Thai Tea 555 rasanya lebih krimi dan manisnya tidak berlebihan dan banyak varian rasa. Kalau untuk Thai Tea Wa Wa rasanya berlebihan sehingga terlalu manis.

Menurut reska (2019) saya lebih suka thai tea 555 mudah di cari .hampir setiap lokasi ada cabang dari thai tea 555 ini, tidak seperti thai tea wa wa. Menu favorite saya thai tea original.



Menurut pendapat divo (2019) saya suka keduanya kadang saya membeli thai tea 555 dan saya juga suka membeli thai tea wawa kali ini saya membeli thai tea wawa rasa tiramisu, rasa yang kental dan manis.

Menurut pendapat sena untuk yang suka nongkrong- nongkrong ngobrol sama teman – teman di kampus lebih menyegarkan sambil minum yang manis-manis pas sekali ada thai tea wa wa yang manisnya pas saya sangat suka.

Menurut pendapat akbar saya ikut-ikutan saja sambil menikmati senja enak dengan tea masa kini yaitu thau tea wa wa yang rasa manisnya sangat berciri khas, varian rasa yang sangat saya suka adalah thai tea original .



## **Kepuasan Pembeli**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga produk, ragam rasa dan cita rasa.

## **Kesimpulan dan saran**

### **Simpulan**

1. Kualitas yang di inginkan konsumen yaitu produk yang menarik, harga dan pemasaran yang pas sehingga konsumen tidak bosan-bosan membeli produk.
2. Ragam produk yang di inginkan konsumen adalah produk yang sesuai dengan kebutuhan, produk yang berkualitas baik, aman, sehat, estetika pada kemasan menarik, dan cita rasa yang enak.
3. Harga yang sesuai dengan kualitas, harga mencerminkan citra produk, harga bersaing dengan harga produk yang lain, dan yang paling penting harga terjangkau bagi kalangan semua orang.
4. Pemasaran sangat penting untuk daya tarik konsumen, produk pemasaran thai tea ini produk dapat di peroleh secara datang langsung ke stan / penjualan thai tea atau pun di peroleh via online bisa pesan di gojek atau di grab.

### **Saran**

Untuk thai tea wa wa kurangnya cabang, sulitnya konsumen yang harus datang atau memesan di satu tempat sehingga stan selalu ramai di kunjungi konsumen. Sarannya agra bisa membuka cabang di tempat-tempat yang strategis lainnya.

## Daftar pustaka

- Kotler dan Armstrong., 2014 *kualitas durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk,*
- Kotler dan Keller (2016:164) *kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan*
- Mowen (2012:61) *kualitas produk merupakan proses evaluasi secara keseluruhan kepada pelanggan atas perbaikan kinerja suatu produk.*
- Jain, 2001 *Saluran distribusi adalah mata rantai yang menghubungkan produsen dan konsumen*
- Harper,dkk (2000:4), *pemasaran kegiatan-kegiatan penting individu dan perusahaan*
- Setiyaningrum dkk (2015:1) *“pemasaran adalah sebuah subjek yang sangat penting dan dinamis, karena pemasaran menyangkut kegiatan sehari-hari dalam sebuah masyarakat.”*

Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang terdiri dari gambaran lokasi penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta butir-butir yang didistribusikan dari masing-masing variabel sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan (Sugiyono, 2012).

Menurut Nazir (1988: 65) mendefinisikan metode deskriptif berkesinambungan atau continuity descriptive research sebagai kerja meneliti secara deskriptif yang dilakukan secara terus menerus atas suatu objek penelitian. Salah satu contoh metode penelitian deskriptif berkesinambungan ini dilakukan oleh Whitney dan Milholland (1930) yang mempelajari status akademis dari mahasiswa tingkat persiapan dari *Colorado State College of Education* pada tahun 1930.

Umar, 2005:65 *Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.*

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen.