

ABSTRAK

Nurman Alimin, 1001333, Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Di Katering Sarahfie (Survey Pada Konsumen Katering Sarahfie) di bawah bimbingan Dewi Pancawati N.,S.Pd.,MM. dan Woro Priatini, S.Pd.,M.Si.

Pariwisata di Kota Bandung saat ini telah maju dengan pesat. Hal itu dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang untuk berkunjung setiap tahunnya. Dampak positif dari hal tersebut adalah adanya kemajuan pada unsur-unsur pariwisata, salah satunya adalah pada usaha jasa boga dimana katering merupakan jenis usaha yang masuk di dalamnya, termasuk Katering Sarahfie. Katering Sarahfie saat ini tengah mengalami penurunan pemesanan, dimana hal tersebut telah berindikasi pada profit yang didapat. Diduga semua itu terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Katering Sarahfie. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, sedangkan untuk pengumpulan data penulis lakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Katering Sarahfie. Saran dalam penelitian ini adalah perusahaan harus bisa meningkatkan setiap dimensi dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, terlebih untuk suhu hidangan yang disajikan dan peralatan yang digunakan karena berdasarkan hasil perhitungan dari tanggapan responden, kedua dimensi tersebut memiliki skor nilai paling rendah.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk.

ABSTRACT

Nuran Alimin, 1001333, How to Improve Consumer Satisfaction by Product Quality and Service Quality in Sarahfie Catering (Survey of Sarahfie Catering Consumer) under guidanced by Dewi Pancawati N.,S.Pd.,MM and Woro Priatini, SPd.,M.Si

Today, tourism in Bandung have grown up significantly. That is proof by the amount of tourist who come to visit every year. Positive thing from that is the tourism aspect of Bandung have a good progress, one of good progress inside the tourism aspect is catering, including in Sarahfie Catering. Now, Sarahfie Catering is in decline orders, and that have a indicated on the profit. That is happens because the consumer is not satisfied with the produk quality and service quality provided. Therefore, the point of this observation is to know the effect of product quality and service quality to the consumer satisfaction in Sarahfie Catering. The writer of this observation have use the descriptive and verificative methode, with spread the questioner to 100 respondents. The result show that there is effect between as the product quality and service quality to the cunsumer satisfaction in Sarahfie Catering. The Suggest from this research is the company should be able to improve every dimension of product quality and service quality, especially for the temperature of the dishes served and the equipment used. Based on calculation result from the respondents, both of that dimension has the lowest scores.

Keywords : Consumer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality.