

ABSTRAK

Cita Urwah Hasanah, 1103688, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering (Survei pada Konsumen Celdi Katering Bandung) di bawah bimbingan Gitasiswhara, SE., Par., MM dan Dewi Turgarini, SS.,MM.Par.

Perkembangan usaha jasa boga di Indonesia cukup berkembang dengan pesat. Kondisi ini ditunjang dengan pergeseran pola hidup yang menyukai kepraktisan termasuk dalam hal makanan. Terutama bagi orang yang sibuk bekerja tidak memiliki banyak waktu untuk mengolah dan menyiapkan makanan sendiri sehingga mereka mulai beralih dengan memanfaatkan jasa penyajian makan siap saji yang disebut juga pelayanan jasa boga. Salah satu contoh yang bergerak di bidang usaha jasa boga adalah Celdi *Catering*. Permasalahan yang dihadapi oleh Celdi Katering saat ini adalah terjadinya penurunan jumlah profit. Dugaan semua ini karena adanya ketidakpuasan dan ditemukannya beberapa keluhan terhadap kualitas produk yang diberikan oleh Celdi Katering. Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Celdi Katering. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, sedangkan untuk pengumpulan data penulis lakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen Celdi Katering. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Saran dalam penelitian ini adalah perusahaan harus bisa meningkatkan setiap dimensi dari kualitas produk terutama untuk dimensi *temperature* (panas/suhu) dan *texture/form/shape* (susunan/bentuk/potongan). Karena berdasarkan hasil perhitungan dari tanggapan responden kedua dimensi tersebut memiliki skor nilai yang paling rendah.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk

ABSTRACT

Cita Urwah Hasanah, 1103688, The Influences of Product Qualities to Consumer Satisfaction on Celdi Catering (a Survey to Celdi Catering Consumer, Bandung under supervision of Gitasiswhara, SE., Par., MM and Dewi Turgarini, SS.,MM.Par.)

The development of catering business in Indonesia is growing rapidly. This condition is supported by a shift in lifestyle like the practicality of including in terms of food. Especially for people who are busy at work does not have much time to process and prepare the food themselves so that they began to move to utilize the services provider called fast food catering service. One example of that venture catering is Celdi Catering. One of the businesses that focuses on food service is Celdi Catering. The problem faced by Celdi Catering nowadays is the falling of profit number. It was allegedly due to the unsatisfied consumers and to some complaints about the product quality given by Celdi Catering. Therefore, this research aimed to find out the influences of quality product to consumer satisfaction on Celdi Catering. This research used descriptive and verification method, while the data collection was done by distributing questionnaires to Celdi Catering consumers. The technique of data analysis and hypothesis test was simple linear regression. The result showed that the quality of a product had a significant influence to consumer satisfaction. It is suggested that the company must develop every elements of its product quality, especially the dimension of temperature and texture/form/shape. It is due to the calculation to the respondents' responses which shows that both dimensions had the lowest score compared to the others.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality.