

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur senantiasa panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Dalam skripsi ini, penulis mengambil judul mengenai “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering (Survei pada Konsumen Celdi Katering Bandung)”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat dalam menempuh Ujian Sidang dan memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Dengan segala kemampuan yang dimiliki dan tidak terlepas dari motivasi dan bimbingan dari dosen pembimbing, penulis berusaha menyajikan hasil penelitian terbaik agar dapat dipahami oleh pembaca.. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki dan mengembangkan kembali penelitian ini kedepannya.

Demikian skripsi ini dibuat. Semoga dapat memberikan manfaat dan tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang turut mendukung dan membantu penelitian dalam skripsi ini.

Bandung Agustus 2015

Cita Urwah Hasanah

## UCAPAN TERIMA KASIH

Karya tulis ini merupakan salah satu syarat menerima gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Dimana skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering (Survei pada Konsumen Celdi Katering Bandung)” merupakan hasil dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penulisan skripsi baik langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih tersebut penulis dedikasikan kepada:

1. Prof.Furqon,Ph.D selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan penetapan dosen pembimbing skripsi dan Pengangkatan Panitia dan Pelaksanaan Ujian Sidang Sarjana Program Studi Manajemen Industri Katering (Surat Keputusan Terlampir)
3. Agus Sudono, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan surat tugas kepada pembimbing dua (surat tugas terlampir).
4. Gitasiswhara,SE.Par.,MM, Dewi Turgarini, SS.,MM.Par, dan Masharyono, AP,SPd,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, nasihat dan ilmu-ilmu bermanfaatnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini (lembar bimbingan skripsi terlampir).
5. Mamah, Ayah, Kaka dan Adik yang telah menyumbangkan dukungan baik moril, materil dan selalu memberikan perhatian dan doa sehingga penulis dapat termotivasi untuk berbuat lebih baik lagi.
6. Setia Nana Mulyana yang telah memberikan inspirasi terbaik bagi penulis, sehingga penulis memiliki motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Azizah Anugerah W, yang telah memberikan ilmu mengenai statistik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
8. Teman-teman KKN Cibereum Kulon A, yang memberikan semangat dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
9. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Industri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis. Semoga penulis dapat mengaplikasikan ilmu tersebut sehingga dapat mengembangkan industri pariwisata khususnya wisata kuliner di Indonesia.
10. Seluruh staf Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah mempermudah dan memberikan pelayanan terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu, utamanya Bapak Endang Ruhata dan Ilham Fajri, S.Par dan Cucu Subarjah, S.Pd.
11. Cosa Lucky A, dan Disa pemilik Celdi Katering yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dan pengembangan ilmu. (surat pra penelitian dan penelitian terlampir)
12. Ibu Ida selaku kepala dapur Celdi Katering yang telah memberikan dukungan dan informasi atas penelitian skripsi ini.
13. Rekan-rekan HIMAMIKA yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan dan mengembangkan minat penulis pada bidang organisasi.
14. Rekan-rekan dari mahasiswa Manajemen Industri Katering angkatan 2011 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih karena telah menjadi teman terbaik selama penulis menempuh masa studi.

Demikian ucapan terimakasih ini penulis sampaikan, mohon maaf apabila penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu. Semoga apa yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Semoga penulisan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan industri katering dan akhir kata penulis sampaikan, Jazakallah Khoir.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis</b>	
<b>2.1 Kajian Pustaka .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Teori Pariwisata .....</b>	<b>8</b>
2.1.1.1 Pengertian Pariwisata .....	8
2.1.1.2 Pengertian Industri Pariwisata .....	9
2.1.1.3 Usaha Sarana Pariwisata .....	9
<b>2.1.2 Teori Usaha Jasa Boga dan Catering .....</b>	<b>10</b>
2.1.2.1 Pengertian Jasa Boga .....	10
2.1.2.2 Pengertian <i>Catering</i> .....	12
2.1.2.3 Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Dalam Usaha Katering .....	13
<b>2.1.3 Manajemen Pemasaran .....</b>	<b>18</b>
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	18
2.1.3.2 Bauran Pemasaran .....	19
<b>2.1.4 Kualitas Produk (<i>Product Quality</i>) .....</b>	<b>22</b>

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	22
2.1.4.2 Pengertian Kualitas Produk Makanan.....	23
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Produk .....	24
2.1.4.4 Dimensi Kualitas Produk Makanan .....	25
2.1.4.5 Hal-Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	30
<b>2.1.5 Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satifacation</i>).....</b>	<b>31</b>
<b>2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>31</b>
2.1.5.2 Metode Mengukur Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.5.3 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	34
2.1.5.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
<b>2.2. Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>36</b>
<b>2.3. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>37</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III Objek Dan Metode Penelitian</b>	
<b>3.1 Objek Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.2 Operasional Variabel .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....</b>	<b>48</b>
3.2.4.1 Populasi .....	48
3.2.4.2 Sampel .....	49
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	49
<b>3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>51</b>
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	51
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	54
<b>3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>56</b>
3.2.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif.....	56

3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif .....	57
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis .....	60

## **BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1 Profil Penelitian .....</b>	<b>61</b>
4.1.1 Identifikasi Perusahaan .....	61
4.1.2 Sejarah Celdi Katering .....	61
4.1.3 Produk yang Ditawarkan Celdi Katering .....	62
<b>4.2 Profil Responden Penelitian Celdi Katering.....</b>	<b>64</b>
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2.2 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.2.3 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
4.2.4 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	66
4.2.5 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	66
4.2.7 Gambaran Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	67
4.2.8 Gambaran Pengalaman Responden Berdasarkan Jumlah Penerimaan Pelayanan.....	68
<b>4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) .....</b>	<b>68</b>
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Flavor</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	69
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Porsi yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	71
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Penampilan yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	72

4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Warna yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	73
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Temperature</i> (Panas/Suhu) yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	74
4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Aromatic Appel</i> (Daya Penarik Lewat Bau Harum) yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	75
4.3.6	Tanggapan Responden <i>Texture/Form/Shape</i> (Susunan/Bentuk/Potongan) yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	76
4.3.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk yang Dirasakan ( <i>Preceived</i> ) .....	78
<b>4.4</b>	<b>Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk yang Diharapkan (<i>Expected</i>) .....</b>	<b>80</b>
4.4.1	Tanggapan Responden Tentang <i>Flavor</i> (rasa/bau) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	80
4.4.2	Tanggapan Responden Tentang Porsi yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	81
4.4.3	Tanggapan Responden Tentang Penampilan yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	82
4.4.4	Tanggapan Responden Tentang Warna yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	83
4.4.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Temperatur</i> (panas/suhu) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	84
4.4.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Aromatic Appel</i> (daya penarik lewat bau harum) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	85
4.4.7	Tanggapan Responden Tentang <i>Texture/Form/Shape</i> (Susunan/bentuk/potongan) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	86
4.4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	87
<b>4.5</b>	<b>Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Di Celdi Katering...89</b>	

<b>4.6 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering .....</b>	<b>92</b>
4.6.1 Asumsi Analisis Regresi Sederhana .....	92
4.6.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	92
4.6.1.2 Uji Linearitas .....	93
4.6.2 <b>Regresi Linear Sederhana</b> .....	94
4.6.2.1 Analisis Korelasi .....	94
4.6.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	94
4.6.2.3 Koefisien Determinasi .....	96
4.6.2.4 Uji Anova (Uji F) .....	96
<b>4.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>97</b>
<b>4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>98</b>
<b>4.9 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....</b>	<b>100</b>
4.9.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	100
4.9.2 Temuan Berdasarkan Empirik.....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>103</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Perusahaan makan dan minum klasifikasi usaha dan provinsi	2
Tabel 1.2	Data Profit Celdi Katering Tahun 2012-2014	3
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Operasional Variabel	45
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data	48
Tabel 3.3	Populasi Konsumen Celdi Katering	49
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas <i>Perceived</i> dan <i>Expectation</i> Instrumen Penelitian	53
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	55
Tabel 3.6	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	60
Tabel 4.1	Paket Produk Celdi Katering	62
Tabel 4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65

No.	Judul	Halaman
Tabel 4.5	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
Tabel 4.6	Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	67
Tabel 4.7	Gambaran Responden Berdasarkan Sumber Informasi	67
Tabel 4.8	Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Penerimaan Pelayanan	68
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Flavor</i> (rasa/bau) Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	70
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Porsi Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	71
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penampilan Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	72
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Warna Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	73
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Temperature</i> (panas/suhu) Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	74
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Aromatic Appel</i> (daya penarik lewat bau harum) Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	75
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Texture/Form/Shape</i> (Susunan/bentuk/potongan) Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	77
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> )	78
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap <i>Flavor</i> (Rasa/Bau) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	80
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Porsi yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	81
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	82
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Warna yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	84

No.	Judul	Halaman
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap <i>Temperature</i> (Panas/Suhu) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	85
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap <i>Aromatic Appel</i> (Daya Penarik Lewat Bau Harum) yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	86
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap <i>Texture/Form/Sahape</i> (Susunan/Bentuk/Potongan) yang Diharapkan ( <i>Exected</i> )	87
Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Produk yang Diharapkan ( <i>Expected</i> )	88
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dari Kualitas Produk Celdi Katering	90
Tabel 4.26	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Produk Di Celdi Katering	91
Tabel 4.27	Hasil Uji Normarmalitas	93
Tabel 4.28	Hasil Uji Linearitas	93
Tabel 4.29	<i>Model Summary</i>	94
Tabel 4.30	<i>Coefificients</i>	95
Tabel 4.31	Output Anova	96

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Klasifikasi Katering	2
Gambar 1.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering	40
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering	41
Gambar 4.1	Logo Celdi Katering	61
Gambar 4.2	Garis Kontinum Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Di Celdi Katering	79
Gambar 4.3	Garis Kontinum Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk yang Dirasakan ( <i>Expected</i> )	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran A	Operasional Variabel	109
Lampiran B	Jenis dan Sumber Data	112
Lampiran C	Kuesioner	113
Lampiran D	Data Ordinal dan Transformasi MSI	115
Lampiran E	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	125
Lampiran F	Hasil Data Karakteristik Dan Pengalaman Responden	132
Lampiran G	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) dan Harapan ( <i>Expected</i> )	135
Lampiran H	Hasil Uji Asumsi Statistik	139
Lampiran I	Hasil Uji Regresi	140
Lampiran J	Tabel f	141

Lampiran K	Tabel t	142
Lampiran L	Tabel r	143
	1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing	145
	2. Surat Tugas	149
Lampiran M	3. Permohonan Pra Penelitian	149
(hlm 144)	4. Permohonan Izin Mengadakan Penelitian	150
	5. Lembar Bimbingan Skripsi	150
	6. Surat Keputusan Pengangkatan Panitia dan Pelaksanaan Ujian Sisang Sarjana Program Studi Manajemen Industri Katering	153
Lampiran N	Foto-Foto	155
Lampiran O	CV	156