

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	13
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN           HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Pariwisata, Industri Pariwisata dan Perkembangannya.	14
2.1.2 Industri Jasa Boga/Industri Katering.....	18
2.1.3 Kebijakan Keamanan Makanan dalam Industri Jasa Boga .....	19
2.1.4 Kualitas/ Mutu Produk .....	21
2.1.5 Prinsip HACCP .....	22
2.1.6 Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP).....	23
2.1.7 Halal .....	36
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran .....	44
2.3 Hipotesis.....	47
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	

3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	48
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.2.1 Metode Deskriptif dan Verifikatif.....	48
3.3 Tahapan Penelitian .....	49
3.3.1 Analisis HACCP pada Keadaan Sekarang.....	49
3.3.1.1 Karakteristik Produk.....	50
3.3.1.2 Metode Penentuan CCP .....	52
3.3.1.3 Analisis Bahaya .....	54
3.3.2 Wawancara dan Pemberian Kuisisioner ke Konsumen ...	56
3.3.3 Wawancara dan Pemberian Kusioner ke Pekerja.....	56
3.4 Populasi dan Sampel .....	56
3.4.1 Populasi .....	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.6 Operasional Variabel.....	58
3.7 Metode Analisis.....	65
3.7.1 Uji Validitas .....	65
3.7.2 Uji Reabilitas.....	66
3.8 Teknik Analisis Data.....	67
3.8.1 Analisis Korelasi .....	67
3.8.2 Koefisien Determinasi.....	68
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	68
3.9 Pengujian Hipotesis.....	69
3.9.1 Pengujian Hipotesis Simultan dengan Menggunakan Uji F untuk Menguji Hipotesis Menggunakan Rumus F .....	70

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	71
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	71

4.2 Data Penelitian .....	71
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	72
4.3 Karakteristik Responden Konsumen.....	72
4.3.1 Jenis Kelamin Responden .....	72
4.3.2 Domisili Responden .....	73
4.3.3 Usia Responden.....	74
4.3.4 Pendidikan Responden .....	75
4.3.5 Pekerjaan Responden .....	76
4.3.6 Penghasilan Responden.....	78
4.3.7 Frekuensi Konsumsi Responden.....	79
4.3.8 Sumber Responden Mengenal Yufeto Katering Bandung .....	80
4.4 Profil Pegawai .....	81
4.4.1 Jenis Kelamin Responden Pegawai.....	82
4.4.2 Usia Responden Pegawai .....	83
4.4.3 Pendidikan Responden Pegawai .....	84
4.4.4 Jabatan Responden Pegawai .....	85
4.4.5 Pendapatan Perbulan Responden Pegawai.....	86
4.4.6 Lama Bekerja Responden Pegawai.....	87
4.5 Gambaran Deskripsi Variabel Penelitian .....	89
4.6 Gambaran Variabel Penelitian Responden Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen.....	89
4.6.1 Penampilan Makanan .....	92
4.6.2 Warna Makanan .....	93
4.6.3 Penyajian Makanan .....	94
4.6.4 Kekhasan Makanan .....	95
4.6.5 Kebersihan Makanan.....	96
4.6.6 Kematangan Makanan.....	97
4.6.7 Daya Tahan Makanan .....	98
4.6.8 Tekstur Makanan.....	99

4.7	Gambaran Variabel Penelitian Responden Konsumen	
	Mengenai Keamanan Makanan.....	100
4.7.1	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Bahan Kimia.....	100
4.7.2	Tingkat Harapan Tempat Terbebas dari Hama.....	101
4.7.3	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Hama.....	102
4.7.4	Tingkat Harapan Mengenai Penampilan Makanan.....	103
4.7.5	Tingkat Harapan Mengenai Penyajian Makanan.....	104
4.7.6	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Benda Asing (Rambut, Kuku, Clip dll).....	105
4.7.7	Tingkat Harapan Kematangan Makanan.....	106
4.7.8	Tingkat Harapan Daya Tahan Makanan.....	107
4.7.9	Tingkat Harapan Mengenai Kehalalan Bahan Baku dan Minuman yang Disajikan.....	108
4.7.10	Tingkat Harapan Nilai Gizi Makanan yang Disajikan	109
4.7.11	Tingkat Harapan Aroma Makanan yang Menggugah Selera.....	110
4.7.12	Tingkat Harapan Rasa Makanan dan Minuman.....	111
4.7.13	Tingkat Harapan Ketepatan Temperatur/Suhu Makanan Saat Disajikan.....	112
4.7.14	Tingkat Harapan Porsi Makanan dan Minuman.....	113
4.7.15	Tingkat Harapan Atas Kebersihan Alat Makan.....	114
4.7.16	Tingkat Harapan Kebersihan Tempat Makanan atau Tempat Penyajian.....	115
4.7.17	Tingkat Ketepatan Pelayan dalam Melayani.....	116
4.7.18	Tingkat Kesesuaian Penampilan dan Seragam Para Pelayan dalam Melayani.....	118
4.7.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Konsumen terhadap Keamanan Makanan.....	119
4.8	Gambaran Variabel Penelitian Responden Pegawai	

Mengenai Kepuasan Konsumen.....	122
4.8.1 Tingkat Hasil Produk atas Penampilan Makanan yang Disajikan.....	122
4.8.2 Tingkat Hasil Produk atas Perpaduan Warna Makanan.....	123
4.8.3 Tingkat Hasil Produk atas Penyajian Makanan .....	124
4.8.4 Tingkat Hasil Produk atas Kekhasan Makanan .....	125
4.8.5 Tingkat Hasil Produk atas Kebersihan Makanan .....	126
4.8.6 Tingkat Hasil Produk atas Kematangan Makanan .....	127
4.8.7 Tingkat Hasil Produk atas Daya Tahan Makanan.....	128
4.8.8 Tingkat Hasil Produk atas Tekstur Makanan .....	129
4.8.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai terhadap Kepuasan Konsumen.....	130
4.9 Gambaran Variabel Penelitian Responden Pegawai	
Mengenai Keamanan Makanan.....	133
4.9.1 Komitmen Manajemen dalam Penerapan Sistem Keamanan Makanan.....	133
4.9.2 Ketepatan dalam Memilih Tim yang Mengetahui Proses Diarea Masing-Masing .....	134
4.9.3 Penerapan Sistem Keamanan Makanan terhadap Karyawan Lama dan Baru.....	135
4.9.4 Kehadiran Risiko Kontaminasi Silang Selama Proses Produksi .....	136
4.9.5 Kehadiran Bahaya Mikrobiologi, Bahaya Kimia dan Bahaya Fisik pada Produk yang Dihasilkan.....	137
4.9.6 Diadakannya Pelatihan Tentang Pemahaman pada Karyawan dan Karyawan Level Operasional Mengenai ISO 22000 Tahun 2005 Tentang Keamanan Makanan.....	138
4.9.7 Diadakannya Pelatihan Tentang Analisis Bahaya	

(Pemahaman HACCP) .....	139
4.9.8 Diadakannya Pelatihan Bagi Calon Auditor Internal....	140
4.9.9 Suhu Penyimpanan Bahan Makanan.....	141
4.9.10 Sistem Pengendalian dan Pemantauan Terhadap Suhu untuk Bahan Makanan yang Disimpan .....	142
4.9.11 Kebersihan Peralatan yang Digunakan .....	143
4.9.12 Kebersihan Tempat Produksi .....	144
4.9.13 Kebersihan Tempat Penyimpanan Bahan Makanan ...	145
4.9.14 Kebersihan Pakaian yang Digunakan Karyawan .....	146
4.9.15 Kesehatan Fisik Karyawan.....	147
4.9.16 Kebersihan Diri Karyawan.....	148
4.9.17 Tingkat Hasil Produk atas Penampilan Makanan yang Disajikan.....	149
4.9.18 Tingkat Hasil Produk atas Perpaduan Warna Makanan .....	150
4.9.19 Tingkat Hasil Produk atas Penyajian Makanan .....	151
4.9.20 Tingkat Hasil Produk atas Kekhasan Makanan .....	152
4.9.21 Tingkat Hasil Produk atas Kebersihan Makanan .....	153
4.9.22 Tingkat Hasil Produk atas Kematangan Makanan .....	154
4.9.23 Tingkat Hasil Produk atas Daya Tahan Makanan.....	155
4.9.24 Tingkat Hasil Produk atas Tekstur Makanan .....	156
4.9.25 Kehalalan Bahan Baku Makanan dan Bahan Baku Minuman .....	157
4.9.26 Kandungan Nilai Gizi Didalam Makanan.....	158
4.9.27 Tanggapan Pelayanan pada Konsumen.....	159
4.9.28 Perbaikan Kesalahan yang Terjadi.....	160
4.9.29 Pemisahan Makanan yang Sudah Busuk dan Mudah Mencemari Makanan Lain .....	161
4.9.30 Kesesuaian Pemisahan Bahan Makanan Berdasarkan Daya Tahan Masing-Masing Makanan .....	162

4.9.31 Kebersihan dan Kelengkapan Penggunaan Seragam	
<i>Kitchen</i> .....	163
4.9.32 Pelatihan Penanganan Produk Pangan Tentang	
Hygiene Makanan .....	164
4.9.33 Pengetahuan Tentang Tujuan Umum HACCP .....	165
4.9.34 Kesesuaian Penampilan Berdasarkan SOP .....	166
4.9.35 Kesesuaian Pelayanan dan Hidangan dengan Pesanan	167
4.9.36 Respon terhadap Permintaan Pelanggan .....	168
4.9.37 Pengetahuan terhadap Produk yang Ditawarkan	
Kepada Pelanggan .....	169
4.9.38 Sikap Ramah Tamah dalam Melayani Konsumen .....	170
4.9.39 Kepekaan terhadap Kebutuhan Pelanggan .....	171
4.9.40 Jaminan Kebersihan Tempat Acara .....	172
4.9.41 Pengadaan dan Pemeliharaan Tempat Sampah .....	173
4.9.42 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai	
terhadap Keamanan Makanan .....	174
4.10 Uji Validitas dan Reabilitas .....	178
4.10.1 Uji Validitas .....	178
4.10.2 Uji Reliabilitas .....	179
4.11 Analisis Data .....	180
4.11.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	180
4.11.2 Koefisien Korelasi .....	181
4.11.3 Koefisien Determinasi .....	181
4.12 Uji Hipotesis .....	182
4.12.1 Pengujian Hipotesis Simultan dengan Menggunakan	
Uji F .....	182
4.13 Pengamatan Analisis HACCP .....	184
4.13.1 Karakteristik Produk di Yufeto Catering Bandung .....	184
4.14 Pra Penerapan Manajemen Keamanan Makanan Berbasis	
HACCP di Yufeto Catering Bandung .....	244

## **BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	249
5.2 Saran.....	249

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>252</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Periode 2009 – 2013.....	1
Tabel 1.2	Daftar Nama Katering di Kota Bandung.....	2
Tabel 1.3	Laporan Keracunan Makanan Katering Kota Bandung 2013.....	5
Tabel 1.4	Laporan Keracunan Makanan Katering Kota Bandung 2013 – 2014.....	5
Tabel 1.5	Data Penjualan Makanan dan Minuman Yufeto Catering pada Tahun 2013 .....	8
Tabel 1.6	Hasil Pra Penelitian Kondisi Keamanan Makanan di Yufeto Catering Bandung.....	9
Tabel 2.1	Daftar Penuntun Analisis Bahaya .....	30
Tabel 2.2	Kategori Risiko dari Tiap Jenis Produk Pangan .....	32
Tabel 2.3	Contoh Tindakan untuk Pencegahan Bahaya.....	33
Tabel 2.4	Contoh Nilai Sasaran dan Batas Kritis.....	34
Tabel 3.1	Bahan Baku, Ingredient dan Bahan Kontak Produk .....	50
Tabel 3.2	Deskripsi Produk Akhir .....	50
Tabel 3.3	Signifikansi Bahaya .....	52
Tabel 3.4	Analisis Bahaya <i>Raw Material</i> .....	54
Tabel 3.5	Analisis Bahaya Proses .....	54
Tabel 3.6	HACCP <i>Plan</i> .....	54
Tabel 3.7	Jadwal Verifikasi.....	55
Tabel 3.8	Tabel Operasional Variabel .....	58



Tabel 3.9	Klasifikasi Korelasi Koefisien .....	67
Tabel 3.10	Klasifikasi Korelasi Koefisien .....	68
Tabel 3.11	Klasifikasi Korelasi Koefisien .....	69
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Domisili Responden .....	73
Tabel 4.3	Karakteristik Usia Responden.....	74
Tabel 4.4	Karakteristik Pendidikan Responden .....	75
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden .....	77
Tabel 4.6	Karakteristik Penghasilan Responden.....	78
Tabel 4.7	Karakteristik Frekuensi Konsumsi Responden .....	79
Tabel 4.8	Karakteristik Sumber Responden Mengenai Yufeto Catering Bandung .....	80
Tabel 4.9	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pegawai .....	82
Tabel 4.10	Karakteristik Usia Responden Pegawai .....	83
Tabel 4.11	Karakteristik Pendidikan Responden Pegawai .....	84
Tabel 4.12	Karakteristik Jabatan Responden Pegawai.....	85
Tabel 4.13	Karakteristik Pendapatan Perbulan Responden Pegawai .....	86
Tabel 4.14	Karakteristik Lama Bekerja Responden Pegawai .....	88
Tabel 4.15	Transformasi Gap.....	90
Tabel 4.16	Penampilan Makanan .....	92
Tabel 4.17	Warna Makanan .....	93
Tabel 4.18	Penyajian Makanan .....	94
Tabel 4.19	Kekhasan Makanan .....	95
Tabel 4.20	Kebersihan Makanan.....	96
Tabel 4.21	Kematangan Makanan.....	97
Tabel 4.22	Daya Tahan Makanan .....	98
Tabel 4.23	Tekstur Makanan.....	99
Tabel 4.24	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Bahan Kimia.....	100
Tabel 4.25	Tingkat Harapan Tempat Terbebas dari Hama .....	101
Tabel 4.26	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Hama .....	102

Tabel 4.27	Tingkat Harapan Mengenai Penampilan Makanan .....	103
Tabel 4.28	Tingkat Harapan Mengenai Penyajian Makanan .....	104
Tabel 4.29	Tingkat Harapan Makanan Terbebas dari Benda Asing .....	105
Tabel 4.30	Tingkat Harapan Kematangan Makanan.....	106
Tabel 4.31	Tingkat Harapan Daya Tahan Makanan .....	107
Tabel 4.32	Tingkat Harapan Mengenai Kehalalan Bahan Baku dan Minuman yang Disajikan .....	108
Tabel 4.33	Tingkat Harapan Nilai Gizi Makanan yang Disajikan.....	109
Tabel 4.34	Tingkat Harapan Aroma Makanan yang Menggugah Selera.....	110
Tabel 4.35	Tingkat Harapan Rasa Makanan dan Minuman.....	111
Tabel 4.36	Tingkat Harapan Ketepatan Temperatur/Suhu Makanan Saat Disajikan.....	112
Tabel 4.37	Tingkat Harapan Porsi Makanan dan Minuman .....	113
Tabel 4.38	Tingkat Harapan atas Kebersihan Alat Makan .....	114
Tabel 4.39	Tingkat Harapan Kebersihan Tempat Makanan atau Tempat Penyajian.....	115
Tabel 4.40	Tingkat Ketepatan Pelayan dalam Melayani.....	116
Tabel 4.41	Tingkat Kesesuaian Penampilan dan Seragam Para Pelayan dalam Melayani.....	118
Tabel 4.42	Rekapitulasi Tanggapan Responden Konsumen terhadap Keamanan Makanan.....	119
Tabel 4.43	Tingkat Hasil Produk atas Penampilan Makanan yang Disajikan .....	122
Tabel 4.44	Tingkat Hasil Produk atas Perpaduan Warna Makanan.....	123
Tabel 4.45	Tingkat Hasil Produk atas Penyajian Makanan .....	124
Tabel 4.46	Tingkat Hasil Produk Atas Kekhasan Makanan .....	125
Tabel 4.47	Tingkat Hasil Produk atas Kebersihan Makanan.....	126
Tabel 4.48	Tingkat Hasil Produk atas Kematangan Makanan.....	127
Tabel 4.49	Tingkat Hasil Produk atas Daya Tahan Makanan.....	128
Tabel 4.50	Tingkat Hasil Produk atas Tekstur Makanan.....	129

Tabel 4.51	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai terhadap Kepuasan Konsumen.....	130
Tabel 4.52	Komitmen Manajemen dalam Penerapan Sistem Keamanan Makanan.....	133
Tabel 4.53	Ketepatan Pihak Katering dalam Memilih Tim yang Mengetahui Proses Diarea Masing-Masing .....	134
Tabel 4.54	Penerapan Sistem Keamanan Makanan terhadap Karyawan Lama dan Baru .....	135
Tabel 4.55	Kehadiran Risiko Kontaminasi Silang Selama Proses Produksi .	136
Tabel 4.56	Kehadiran Bahaya Mikrobiologi, Bahaya Kimia dan Bahaya Fisik pada Produk yang Dihasilkan .....	137
Tabel 4.57	Diadakannya Pelatihan Tentang Pemahaman pada Karyawan dan Karyawan Level Oprasional Mengenai ISO 22000 Tahun 2005 Tentang Keamanan Makanan .....	138
Tabel 4.58	Diadakannya Pelatihan Tentang Analisis Bahaya (Pemahaman HACCP) .....	139
Tabel 4.59	Diadakannya Pelatihan Bagi Calon Auditor Internal.....	140
Tabel 4.60	Suhu Penyimpanan Bahan Makanan.....	141
Tabel 4.61	Sistem Pengendalian dan Pemantauan terhadap Suhu untuk Bahan Makanan yang Disimpan .....	142
Tabel 4.62	Kebersihan Peralatan yang Digunakan .....	143
Tabel 4.63	Kebersihan Tempat Produksi .....	144
Tabel 4.64	Kebersihan Tempat Penyimpanan Bahan Makanan .....	145
Tabel 4.65	Kebersihan Pakaian yang Digunakan Karyawan .....	146
Tabel 4.66	Kesehatan Fisik Karyawan.....	147
Tabel 4.67	Kebersihan Diri Karyawan.....	148
Tabel 4.68	Tingkat Hasil Produk atas Penampilan Makanan yang Disajikan .....	149
Tabel 4.69	Tingkat Hasil Produk atas Perpaduan Warna Makanan.....	150
Tabel 4.70	Tingkat Hasil Produk atas Penyajian Makanan .....	151

Tabel 4.71	Tingkat Hasil Produk atas Kekhasan Makanan .....	152
Tabel 4.72	Tingkat Hasil Produk atas Kebersihan Makanan.....	153
Tabel 4.73	Tingkat Hasil Produk atas Kematangan Makanan.....	154
Tabel 4.74	Tingkat Hasil Produk atas Daya Tahan Makanan.....	155
Tabel 4.75	Tingkat Hasil Produk atas Tekstur Makanan.....	156
Tabel 4.76	Kehalalan Bahan Baku Makanan dan Bahan Baku Minuman.....	157
Tabel 4.77	Kandungan Nilai Gizi Didalam Makanan.....	158
Tabel 4.78	Tanggapan Pelayanan pada Konsumen.....	159
Tabel 4.79	Perbaikan Kesalahan yang Terjadi.....	160
Tabel 4.80	Pemisahan Makanan yang Sudah Busuk dan Mudah Mencemari Makanan Lain .....	161
Tabel 4.81	Kesesuaian Pemisahan Bahan Makanan Berdasarkan Daya Tahan Masing-Masing Makanan.....	162
Tabel 4.82	Kebersihan dan Kelengkapan Penggunaan Seragam <i>Kitchen</i> .....	163
Tabel 4.83	Pelatihan Penanganan Produk Pangan Tentang Hygiene Makanan.....	164
Tabel 4.84	Pengetahuan Tentang Tujuan Umum HACCP .....	165
Tabel 4.85	Kesesuaian Penampilan Berdasarkan SOP .....	166
Tabel 4.86	Kesesuaian Pelayanan dan Hidangan dengan Pesanan .....	167
Tabel 4.87	Respon terhadap Permintaan Pelanggan .....	168
Tabel 4.88	Pengetahuan terhadap Produk yang Ditawarkan kepada Pelanggan .....	169
Tabel 4.89	Sikap Ramah Tamah dalam Melayani Konsumen.....	170
Tabel 4.90	Kepekaan terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	171
Tabel 4.91	Jaminan Kebersihan Tempat Acara .....	172
Tabel 4.92	Pengadaan dan Pemeliharaan Tempat Sampah.....	173
Tabel 4.93	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai terhadap Keamanan Makanan.....	174
Tabel 4.94	Pengujian Validitas .....	178
Tabel 4.95	Pengujian Reliabilitas .....	179

Tabel 4.96	Output Koefisien Regresi .....	180
Tabel 4.97	Output Keamanan Makanan dan Kepuasan Konsumen.....	181
Tabel 4.98	Output Keamanan Makanan dan Kepuasan Konsumen.....	182
Tabel 4.99	Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen .....	183
Tabel 4.100	Bahan Baku, <i>Ingredient</i> dan Bahan Kontak Produk .....	184
Tabel 4.101	Deskripsi Produk Akhir .....	197
Tabel 4.102	Deskripsi Produk Akhir .....	197
Tabel 4.103	Deskripsi Produk Akhir .....	198
Tabel 4.104	Deskripsi Produk Akhir .....	199
Tabel 4.105	Deskripsi Produk Akhir .....	200
Tabel 4.106	Deskripsi Produk Akhir .....	200
Tabel 4.107	Deskripsi Produk Akhir .....	201
Tabel 4.108	Analisis Bahaya <i>Raw Material</i> .....	206
Tabel 4.109	Analisis Bahaya Proses .....	209
Tabel 4.110	HACCP <i>Plan</i> .....	234
Tabel 4.111	<i>List SOP Based on HACCP</i> .....	240

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Proses Sertifikasi Halal .....	38
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar 3.1	Diagram Alur Proses di Yufeto Catering Bandung.....	51
Gambar 3.2	Pohon Keputusan CCP .....	53
Gambar 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	73
Gambar 4.2	Karakteristik Domisili Responden .....	74
Gambar 4.3	Karakteristik Usia Responden .....	75
Gambar 4.4	Karakteristik Pendidikan Responden .....	76
Gambar 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden .....	77
Gambar 4.6	Karakteristik Penghasilan Responden .....	78
Gambar 4.7	Karakteristik Frekuensi Konsumsi Responden .....	79
Gambar 4.8	Karakteristik Sumber Responden Mengenal Yufeto Katering Bandung .....	81
Gambar 4.9	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pegawai .....	82
Gambar 4.10	Karakteristik Usia Responden Pegawai .....	83
Gambar 4.11	Karakteristik Pendidikan Responden Pegawai.....	84
Gambar 4.12	Karakteristik Jabatan Responden Pegawai.....	85
Gambar 4.13	Karakteristik Pendapatan Perbulan Responden Pegawai .....	87
Gambar 4.14	Karakteristik Lama Bekerja Responden Pegawai .....	88
Gambar 4.15	Garis Kontinum Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung .....	91
Gambar 4.16	Garis Kontinum Keamanan Makanan di Yufeto Catering Bandung .....	122
Gambar 4.17	Garis Kontinum Kepuasan Konsumen di Yufeto Catering Bandung .....	132
Gambar 4.18	Garis Kontinum Keamanan Makanan di Yufeto Catering Bandung .....	177
Gambar 4.19	Diagram Alur Proses di Yufeto Catering Bandung.....	202