

**KONTRIBUSI MUTU DAN SISTEM PELAYANAN
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KATERING DI KOTA PADANG**



Oleh:

**SILFENI
Nim: 92629**

**KONSENTRASI PENDIDIKAN KEJURUAN
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2010**

ABSTRACT

SILFENI, 2010: Contribution of Food Quality and Food Service System to Satisfaction of Catering Customer in Padang. Thesis. Graduate Program of Padang State University.

Preliminary observations showed that the satisfaction of catering customer is not enough. This worried condition will affect the development of catering business as one of food business to fulfill community needs. Based on this point, the satisfaction of catering customer is assumed to be affected by food quality and food service system. Hence, this research aims: (1) Reveal the contribution of food quality toward customer satisfaction. (2) Reveal the contribution of food service system toward customer satisfaction. (3) Reveal the contribution of food quality and food service system both toward customer satisfaction. This research use correlation method. The population is regular customer of three catering companies with accredited category B. Population size is about 1400 people and 140 respondents were take in to be for the sample; it's about 10% from population by using proportional random sampling technique. The instrument that used to collect data is questioner with Likert-scale model.

The result, of data analysis show: (1) There is a positive and significant of contribution food quality to customer satisfaction as many as 11,4% (2) There is a significant contribution from food service system to customer satisfaction as many as 19,5%. (3) There is a positive contribution between food quality and food service system simultaneously to the satisfaction of catering customer with total score about 27,1%. While, the level of achievement by customer satisfaction variable is in a category of adequate. The food quality and food service system is in satisfactory category. It means that the contribution of food service system is more than food quality to customer satisfaction in Padang City.

All related stakeholders of food business are expected to increase food quality, and food service system as dominant factors which contribute to customer satisfaction. Although there're still other variables which influence and have contribution for the satisfaction of catering customer. It is suggested to the next researcher to include other variables that relevant to the purpose of increasing the satisfaction of catering customer.

ABSTRACT

SILFENI, 2010: Contribution of Food Quality and Food Service System to Satisfaction of Catering Customer in Padang. Thesis. Graduate Program of Padang State University.

Initial observations showed that the satisfaction of catering customer is not enough. This worried condition will affect the development of catering business as one of food business to fulfill community needs. Based on this point, the satisfaction of catering customer is assume to be affected by food quality and food service system. Hence, this research aims: (1) Reveal the contribution of food quality toward customer satisfaction. (2) Reveal the contribution of food service system toward customer satisfaction. (3) Reveal the contribution of food quality and food service system both toward customer satisfaction. This research use correlation method. The population is regular customer of three catering companies with accredited category B. Population size is 1400 people and took 140 for the sample; it's about 10% from population by using proportional random sampling technique. The instrument that used to collect data is questioner with Likert-scale model.

The result of data analysis show: (1) There is a positive and significant of contribution food quality to customer satisfaction as many as 11,4% (2) There is a significant contribution from food service system to customer satisfaction as many as 19,5%. (3) There is a positive contribution between food quality and food service system simultaneously to the satisfaction of catering customer with total score about 27,1%. While, the level of achievement by customer satisfaction variable is in a category of satisfactory. The food quality and food service system is in satisfactory category. This fact told that increasing costumer satisfaction can be done by increasing food quality and fun servise system.

So to every related stakeholders of food business are expected to increase food quality, and food service system as dominant factors which contribute to customer satisfaction. Although there're still other variables which influence and have contribution for the satisfaction of catering customer. It is suggested to the next researcher to include other variables that relevant to the purpose of increasing the satisfaction of catering customer.

ABSTRAK

SILFENI, 2010: Kontribusi Mutu dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Keuasan Pelanggan Katering di Kota Padang. Tesis.Program Pasca Sarjana, Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan pengamatan awal terlihat bahwa kepuasan pelanggan katering belum memadai. Kondisi ini di khawatirkan akan mempengaruhi perkembangan usaha katering sebagai salah satu usaha jasa boga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan katering diduga dipengaruhi oleh mutu makanan, dan sistem pelayanan makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan: (1) Kontribusi mutu makanan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kontribusi sistem pelayanan makanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kontribusi mutu makanan dan sistem pelayanan makanan, secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis *expost facto* dan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif korelasional. Populasi penelitian adalah pelanggan tetap dari tiga buah perusahaan katering di kota Padang yang berstatus golongan B. Ukuran Populasi sebanyak 1400 orang dan sampelnya sebanyak 140 orang yaitu 10% dari populasi dengan menggunakan teknik *Proportional random sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket dengan model skala Likert.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa:(1) terdapat kontribusi (11,4%) yang sangat signifikan mutu makanan terhadap kepuasan pelanggan katering. (2) Terdapat kontribusi yang signifikan sistem pelayanan makanan terhadap kepuasan pelanggan, sebesar 19,5% (3) Terdapat kontribusi yang signifikan antara mutu makanan, sistem pelayanan makanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan katering sebesar 27,1% Sementara tingkat ketercapaian kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup atau belum memuaskan, mutu makanan cukup yang berarti belum optimal sedangkan sistem pelayanan makanan berada pada kategori cukup. Temuan ini mengungkapkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan mutu makanan dan sistem pelayanan yang menyenangkan.

Untuk itu kepada pihak yang terkait dalam pengelolaan usaha katering supaya meningkatkan mutu makanan, dan sistem pelayanan makanan sebagai faktor yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Masih terdapat variabel- variabel lain yang mempengaruhi dan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan katering. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar melibatkan variabel-variabel lain yang relevan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan katering.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya tesis dengan judul “Kontribusi Mutu Dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering Di Kota Padang”. Adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali di kutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benarannya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dari karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Maret 2010

Saya yang menyatakan,

Silfeni
NIM. 92629

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis haturkan ke hadirat Allah Subhanahu wata'ala, atas segala rahmat yang telah dilimpahkanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Kontribusi Mutu Dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering Di Kota Padang”**.

Tesis ini di tulis dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Teknologi Pendidikan Konsentrasi Pendidikan Kejuruan pada Program Pasca Sarjana Universitas Negeri padang.

Untuk pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini, penulis banyak sekali mendapat bimbingan dan arahan dari komisi pembimbing. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Prof. Dr. H. Nizwardi Jalinus, M.Ed dan Dr. Fahmi Rizal, M.T, M.Pd, yang dengan sabar yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengoreksi, dan memberi saran sejak penulisan judul dan pembuatan proposal sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.

Kemudian ucapan terima kasih dan penghargaan yang sama penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang dan Direktur Pasca Sarjana beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sejak awal sampai dengan penyelesaian perkuliahan.
2. Tim Penguji Bapak Dr. Nasrullah Aziz, Bapak Dr. Wakhinuddin S., M.Pd, Prof. Dr. Kasman Rukun terima kasih banyak atas masukan dan saran yang diberikan pada tesis ini.
3. Ketua Prodi Teknologi Pendidikan beserta Staf Dosen yang telah memberikan kontribusi ilmu pada penulis.
4. Dekan Fakultas Teknik, Ketua Jurusan KK FT UNP, Ketua Program Studi Tata Boga beserta Staf Dosen dan semua teman-teman di Pasca Sarjana UNP, yang tidak bisa disebut satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan fasilitas untuk terlaksananya penulisan tesis ini.

Penulis mendoakan semoga jasa baik yang diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah Subhanahu Wata'ala Amin.

Padang, Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS	iv
PERSETUJUAN KOMISI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Pelanggan Katering Mutu Makanan.....	7
2. Mutu Makanan di Usaha Katering	12
3. Sistem Pelayanan Makanan	20
B. Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	29

C. Definisi Operasional.....	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
A. Deskripsi data.....	42
1. Kepuasan Pelanggan Katering.....	42
2. Mutu Makanan.....	44
3. Sistem Pelayanan Makanan.....	45
B. Pemeriksaan Persyaratan Analisis.....	47
1. Uji Normalitas Data.....	47
2. Uji Independensi Antar Variable Bebas.....	48
3. Uji Linearitas Garis Gegresi.....	49
C. Pengujian Hipotesis.....	49
1. Hipotesis Pertama.....	49
2. Hipotesis Kedua.....	51
3. Hipotesis Ketiga.....	54
D. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI,DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	64
DAFTAR RUJUKAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	30
3. Kisi-kisi Instrumen.....	32
4. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan Katering(Y).....	43
5. Distribusi Frekuensi Data Mutu Makanan (X1)	44
6. Distribusi Frekuensi Data Sistem Pelayanan Makanan (X2).....	46
7. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Pelanggan Mutu Makanan, Sistem Pelayanan Makanan.	48
8. Rangkuman Hasil Uji Independensi Antar Variabel, Mutu Makanan (X1) dan Sistem Pelayanan Makanan (X2).....	48
9. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Mutu Makanan dengan Kepuasan Pelanggan Katering	50
10 Rangkuman Analisis Regresi Mutu Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering.....	51
11. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Sistem Pelayanan Makanan Dengan Kepuasan Pelanggan Katering.	52
12. Rangkuman Analisis Regresi Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering	53
13. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Ganda Variabel Mutu Makanan Dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
14. Rangkuman Analisis Regresi Mutu Makanan Dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering	55
15. Kontribusi Mutu Makanan (X1) Dan Sistem Pelayanan Makanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering (Y)	56
16. Rangkuman Analisis Korelasi Parsial.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	27
2. Histogram Kepuasan Pelanggan	43
3. Histogram Mutu Makanan	45
4. Histogram Skor Sistem Pelayanan Makanan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian (Ujicoba).....	68
2. Data Uji Coba Mutu Makanan, Sistem Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	78
3. Analisis Instrumen Mutu Makanan.....	81
4. Analisis Keandalan Instrumen Mutu Makanan	82
5. Analisis Instrumen Sistem Pelayanan Makanan	83
6. Analisis Keandalan Instrumen Sistem Pelayanan Makanan	84
7. Analisis Instrumen Kepuasan Pelanggan	95
8. Kuesioner Penelitian	86
9. Rangkuman Analisis Keandalan Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	96
10. Data Penelitian Mutu Makanan (X1).....	97
11. Data Penelitian Sistem Pelayanan Makanan(X2)	100
12. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan (Y)	103
13. Data Penelitian& Deskripsi Data (X1), (X2) dan (Y).....	108
14. Distribusi Frekuensi Data Mutu Makanan (X1)	112
15. Distribusi Frekuensi Data Sistem Pelayanan Makanan (X2).....	113
16. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
17. Uji Normalitas Mutu Makanan (X1), Sistem Pelayanan Makanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y).....	115
18. Tabel Analisis Normalitas Data Sistem Pelayanan Makanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	116
19. Uji Homogenitas	117
20. Korelasi & Regresi Sederhana Mutu Makanan (X1), Kepuasan Pelanggan (Y)	118
21. Korelasi dan Regresi Sederhana Sistem Pelayanan Makanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	119
22. Korelasi & Regresi Ganda Mutu Makanan (X1), Sistem Pelayanan Makanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	120
23. Rekomendasi Izin Melaksanakan Penelitian.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih dari pada para pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, dan penyerahan produk yang lambat biasanya membuat pelanggan tidak puas. Keadaan ini juga terlihat diberbagai usaha jasa makanan yang berkembang sangat pesat dan cepat saat ini di kota Padang. Hal ini sesuai pula dengan keputusan Departemen Pendidikan Nasional (2006) bahwa yang mempengaruhi perkembangan jasa katering disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Makanan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia untuk kelangsungan hidupnya.
2. Banyaknya saat ini keluarga yang bekerja di luar rumah dalam berbagai bidang kegiatan sehingga para keluarga untuk memenuhi kebutuhan makan sehari-harinya cenderung membeli makanan siap saji. Hal ini terlihat dengan adanya keluarga atau pekerja yang berlangganan makanan rantangan dengan memesan kepada usaha jasa Katering.

3. Panjangnya jam kerja sehingga setiap pekerja membutuhkan *snack* atau makan siang di tempat kerja.

Kedua faktor diatas memicu untuk pertumbuhan usaha jasa katering baik berskala besar, menengah ataupun kecil, sedangkan golongan menengah keatas umumnya adalah usaha jasa Katering yang sudah ada sejak puluhan tahun yang lalu. Hal ini terlihat dari jumlah usaha jasa katering yang ada di kota Padang yang terdata di Ikatan Ahli Boga Padang Sumatera Barat bahwa jumlah Katering yang ada di kota Padang selalu meningkat dengan berbagai golongannya.

Berdasarkan hasil prasurvey peneliti di lapangan pada tanggal 7 Nofember 2009 ternyata timbul beberapa fenomena dalam pelayanan usaha jasa Katering. Fenomena-fenomena yang terlihat antara lain adalah: 1). Kecendrungan pelanggan mengeluh kurangnya pelayanan dan variasi makanan, 2). Adanya konsumen yang secara mendadak membatalkan pesanan dengan alasan takut kecewa, apabila pesanan tidak sesuai dengan harapan dan juga takut jika pesanan datang tidak tepat waktu, 3). Keterlambatan datangnya pesanan artinya tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, 4). Kurang tercapainya rasa makanan yang diharapkan, 5). Kurangnya bentuk dan penampilan makanan, 6). Kurang ramahnya sikap dari pelayan, 7). Terlihat kurang terjaganya kebersihan makanan dan peralatan yang digunakan.

Berdasarkan kenyataan tersebut timbul pula pertanyaan bagi para pemimpin usaha jasa katering “apakah penyebab bertambah atau berkurangnya jumlah pelanggan?”. Pimpinan tentu harus segera mengambil

tindakan atau memecahkan persoalan, artinya mencari faktor-faktor penyebab tidak puasny pelangan dan berusaha menghilangkan faktor-faktor tersebut. Diduga ada berbagai faktor seperti masih kurangnya mutu atau kualitas makanan, belum sempurnanya pelayanan, atau mungkin banyaknya bermunculan pesaing dan berbagai sisi seperti harga dan jenis makanannya. Masalah lainnya juga terlihat masih kurang baiknya sistem manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan mutu makanan (rasa, warna, tekstur, penampilan) dan pelayanan.

Harga yang bersaing, *hygiene* sanitasi hal ini sesuai dengan pendapat (Handi Irawan 2004) “bahwa faktor-faktor pendorong kepuasan pelangan antara lain kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan biaya serta kemudahan”. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelangan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian. Maka berdasarkan permasalahan di atas perlu diteliti faktor-faktor yang mana yang mempengaruhi kepuasan pelangan usaha jasa Katering di kota Padang.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan pelangan dapat di pengaruhi beberapa faktor. Faktor tersebut diantaranya adalah berdasarkan:

1. Mutu makanan yang terdiri dari rasa, warna, tekstur, bentuk, ukuran daya tahan.

2. Sistem pelayanan yang meliputi penampilan, sistem penyajian, hygiene sanitasi makanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.
3. Harga yang bersaing dan kemudahan yang diperoleh.
4. Manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.
5. Rasa kebanggaan yang mendasari kepuasan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka terungkaplah berbagai faktor yang di duga turut mempengaruhi kepuasan pelanggan usaha jasa catering di kota Padang. Namun dengan segala pertimbangan maka peneliti tidak mungkin untuk meneliti semua faktor dari semua golongan catering yang ada di kota Padang. Dalam hal ini peneliti lebih menfokuskan kepada faktor mutu makanan dan sistem pelayanan makanannya, karena diduga kedua faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggan catering. Dua faktor utama merupakan variabel bebas yaitu: Mutu Makanan (X1) dan Sistem Pelayanan Makanan (X2), dan faktor ketiga merupakan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan Catering di kota Padang. Untuk usaha catering peneliti membatasi hanya golongan B dimana usaha catering ini sudah mempunyai kemampuan untuk melayani konsumen lebih dari seribu orang dan sudah bisa mengikuti tender dalam acara-acara yang besar, serta mempunyai pelanggan tetap dari beberapa instansi atau lembaga setiap hari.

Dari pembatasan masalah diatas maka judul dari penelitian ini adalah
“Kontribusi Mutu dan Sistem Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Katering Di Kota Padang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah di kemukakan maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah mutu makanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan katering di kota Padang.
2. Apakah sistem pelayanan makanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan katering di kota Padang.
3. Apakah mutu makanan dan sistem pelayanan makanan secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan katering di kota Padang.

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengungkap seberapa besar kontribusi mutu makanan terhadap kepuasan pelanggan katering di kota Padang.
2. Mengungkap seberapa besar kontribusi sistem pelayanan makanan terhadap kepuasan pelanggan usaha jasa katering di kota Padang.
3. Mengungkapkan seberapa besar kontribusi mutu makanan dan sistem pelayanan makanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan usaha jasa katering di kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat secara teoritis adalah untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dengan mengungkapkan kontribusi mutu makanan sistem pelayanan makanan dengan kepuasan pelanggan.
2. Secara praktis dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi:
 - a. Program Studi Tata Boga khususnya dalam memperkaya materi ajar mata kuliah Manajemen Usaha Boga.
 - b. Pengusaha jasa katering dalam meningkatkan usaha dengan memperhatikan mutu dan sistem pelayanan makanan guna memenuhi kepuasan pelanggan.
 - c. IKABOGA (Ikatan Ahli Boga Sumatera Barat) dalam merencanakan bahan ajar pada program pelatihan usaha boga pada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil analisis yang telah dipaparkan dapat disimpulkan:

1. Mutu makanan berkontribusi sebesar 11,4%. terhadap kepuasan pelanggan catering, Artinya mutu makanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan catering. Semakin baik mutu makanan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan catering di Kota Padang.
2. Sistem pelayanan makanan berkontribusi sebesar 19,5% terhadap kepuasan pelanggan catering. Artinya sistem pelayanan makanan lebih besar kontribusinya berhubungan dengan kepuasan pelanggan catering. Semakin berkualitas sistem pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan catering.
3. Mutu makanan dan sistem pelayanan makanan secara bersama-sama berkontribusi sebesar 27,1% terhadap kepuasan pelanggan catering di kota Padang. Artinya mutu makanan dan sistem pelayanan makanan secara bersama-sama berhubungan dengan kepuasan pelanggan catering. Semakin tinggi mutu makanan dan sistem pelayanan makanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan catering di Kota Padang.

B. Implikasi

Penelitian menemukan bahwa semua variabel bebas yang diteliti yakni mutu makanan dan sistem pelayanan makanan baik sendiri maupun bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa peningkatan kepuasan pelanggan catering dapat dilakukan melalui upaya peningkatan mutu makanan dan sistem pelayanan makanan.

Mutu makanan memberikan kontribusi secara sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan catering. Oleh karena itu pengusaha perlu meningkatkan mutu makanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggannya. Cara meningkatkan kualitas makanan adalah dengan memperhatikan semua kriteria mutu makanan sebagai acuan dan memupuk jiwa inovatif dalam memvariasikan jenis makanan dan selalu menambah pengetahuan mengenai makanan serta tanggap dengan kemajuan teknologi.

Sistem pelayanan makanan memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan catering. Oleh karena itu peningkatan sistem pelayanan makanan adalah hal yang utama yang perlu ditingkatkan dengan cara memberikan arahan atau pelatihan kepada pelayan mengenai sistem pelayanan catering, meliputi, pemakaian alat, sikap, penampilan serta hygiene dan sanitasi, guna meningkatkan kepuasan pelanggan catering.

Mutu makanan dan sistem pelayanan makanan telah terbukti secara bersama-sama memberikan kontribusi secara sangat signifikan terhadap

kepuasan pelanggan catering. Oleh karena itu, maka para pengusaha catering perlu meningkatkan mutu makanan dan sistem pelayanan, baik secara teori maupun praktek. Mutu makanan dan sistem pelayanan makanan adalah dua kegiatan yang tidak dapat dipisahkan walaupun mutu makanan susah mencapai standar yang sangat baik tetapi apabila pelayanannya kurang memuaskan maka mutu makananpun bisa dianggap belum berkualitas. Sistem pelayanan makanan adalah faktor yang lebih utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan catering di kota Padang, jika dibandingkan dengan faktor mutu makanan. Hal ini sesuai dengan faktor psikologis walaupun makanan enak tetapi disuguhkan dengan cara yang kurang pantas maka makanan yang enak bisa menjadi tidak bisa dimakan. Jadi faktor pelayanan adalah yang utama didalam meningkatkan kepuasan pelanggan catering.

C. Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pengelola dan pengusaha catering agar memperhatikan dan meningkatkan faktor mutu makanan karena dari hasil penelitian ternyata mutu makanan (penampilan, konsistensi, rasa dan aroma) adalah faktor yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan catering.
2. Kepada pengelola dan pengusaha catering untuk dapat meningkatkan sistem pelayanan makanan (kecepatan, ketepatan, keramahan,

kenyamanan), karena berdasarkan hasil penelitian faktor ini sangat menentukan untuk kepuasan pelanggan catering di kota Padang.

3. Kepada pengurus dan anggota IKA BOGA (Ikatan Ahli Boga) yang merupakan wadah pendidikan bagi para ahli boga atau pengelola catering agar meningkatkan materi ajar mengenai mutu makanan dan sistem pelayanan makanan dalam memberikan pelatihan bagi calon karyawan dan pengusaha jasa boga guna meningkatkan jumlah pelanggan catering.
4. Kepada dosen mata kuliah Manajemen Usaha Boga di KK FT UNP sebagai pendidik tenaga kerja pada catering agar selalu memperkaya materi ajar mengenai mutu dan sistem pelayanan makanan yang merupakan komponen penting untuk menarik pelanggan demi kesuksesan usaha boga (catering).
5. Kepada mahasiswa sebagai calon tenaga kerja agar meningkatkan penguasaan dan wawasan tentang kriteria mutu makanan dan sistem pelayanan makanan dalam mengelola usaha boga khususnya usaha catering.

DAFTAR RUJUKAN

- Ari Fadiati. (1988). *Pengelolaan Usaha Boga (Manajemen Katering)*. Jalarata: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Ari tonang R, Learlin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bartono. (2005). *Analisis Food Product*, Yogyakarta: Andi
- B, Knight John. (2000). *Quantity Food Production Plainning and Manajement*. Kanada: Simulta Neously
- Departemen Kesehatan. (1989). *Peraturan Menkes RI*. Jakarta. Dirjen PPM2 PLK.
- Darmayanti. (2000) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Restoran Siap Saji*. Tesis Fakultas Ekonomi UI Jakarta.
- Ema Setiawati dan Sri Marwati. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pembentukan Intensi Pemberian Kepuasan*. Surakarta: UMS.
- Eri Damayanti. (1993). *Pengawasan Mutu Pangan*. Institut Pertanian Bogor.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Farida Arifidianti. (1992). *Peluang Bisnis Katering dan Pengolahannya*. Jakarta: Golden Terayon Press
- Yoeti Oka A. (2005). *Costamer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradiya Paramita.
- Kinton, Ceserani. (1992). *The Theory of Katering*. London: Great Britain.
- Kirom, Bahrul. (2009). *Mengukur Kinerja Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler Philip, and Gary Amstrong. (2001) *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, and Control*. Pretice Hall Int, Inc, Millinium Edition , Englewood Cliffs, New Jersey.
- Lea 19:42, www.pelanggan.com.2009.
- Markoesis. (2009). *Customer Satisjaction an Beyond*. Yogyakarta.
- Meyar, Sylvia. (1991). *Profesional Table Service*. New York: john Willy & Son