

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RIAU
PROGRAM STUDI DIPLOMA III GIZI**

TUGAS AKHIR, JANUARI 2020

VENI OKTAVIANI

**Gambaran Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen di Taman Sari Sakato
Catering Pekanbaru**

xiv, 64 halaman, 11 Tabel, 5 Lampiran

INTISARI

Penyelenggaraan makanan institusi komersial meliputi semua bentuk penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan (*profit*), salah satunya adalah katering. Output (*goal*) dari penyelenggaraan makanan institusi ini menggambarkan sejauh mana tujuan telah dicapai, antara lain dari kualitas produk yang dihasilkan dan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas produk dan kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan bulan Januari 2020-Mei 2020.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pelanggan tetap Taman Sari Sakato Catering. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non random sampling* dengan jumlah sampel 70 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat.

Kualitas produk dari indikator *Flavor* (rasa) yaitu sangat baik (84,4%), *Consistency* (kemantapan/ketetapan) yaitu baik (81,79%), *Texture/Form/Shapes* (susunan/bentuk/potongan) yaitu baik (78,4%), *Visual Appeal* (daya penarik lewat ketajaman mata) yaitu baik (78,3%), *Aromatic Appeal* (daya penarik lewat bau harum) yaitu baik (78,1%), *Temperature* (suhu) yaitu baik (75,7%). Kepuasan konsumen di Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru yaitu Puas (81,27%). Disarankan untuk memperhatikan suhu dari makanan yang disajikan guna mempertahankan cita rasa dan aroma dari makanan sehingga kualitas produk dan kepuasan konsumen tetap terjaga.

Daftar Pustaka : 34 (2010-2019)

**Kata Kunci : Penyelenggaraan Makanan Institusi, Kualitas Produk,
Kepuasan Konsumen**

**MINISTRY OF HEALTH OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH RIAU
STUDY PROGRAM OF NUTRITION DIPLOMA III**

FINAL PROJECT, MAY 2020

VENI OKTAVIANI

**Description of Product Quality and Consumer Satisfaction at Taman Sari
Sakato Catering Pekanbaru**

xiv, 64 pages, 11 tables, 5 appendices

ABSTRACT

Commercial institutional food management involves all forms of food provision done for profit, such as catering. The output (goal) of the institutional food management illustrates the extent to which objectives have been achieved, covering the product quality produced and customer satisfaction. This study aims to determine the product overview quality and customer satisfaction in Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru. This research was conducted in January 2020-May 2020.

This type of research is descriptive with a cross-sectional design. The study population was regular customers of Taman Sari Sakato Catering. The sampling technique uses non-random sampling with a total sample of 70 people. Data analysis uses univariate analysis.

The product quality seen from the Flavor indicator (taste) is very good (84.4%), Consistency (stability/constancy) is good (81.79%), Texture/Form/Shapes (arrangement/shape/piece) is good (78,4%), Visual Appeal (attractiveness through the eyes) is good (78.3%), Aromatic Appeal (attractiveness through delicious smell) is good (78.1%), Temperature is good (75.7%). Consumer satisfaction in Taman Sari Sakato Catering Pekanbaru is satisfied (81.27%). It is recommended to pay attention to the temperature of the food served to preserve the taste and aroma of the food to retain product quality and customer satisfaction.

References : 34 (2010-2019)

**Keywords : Institutional Food Management, Product Quality,
Consumer Satisfaction**