

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru

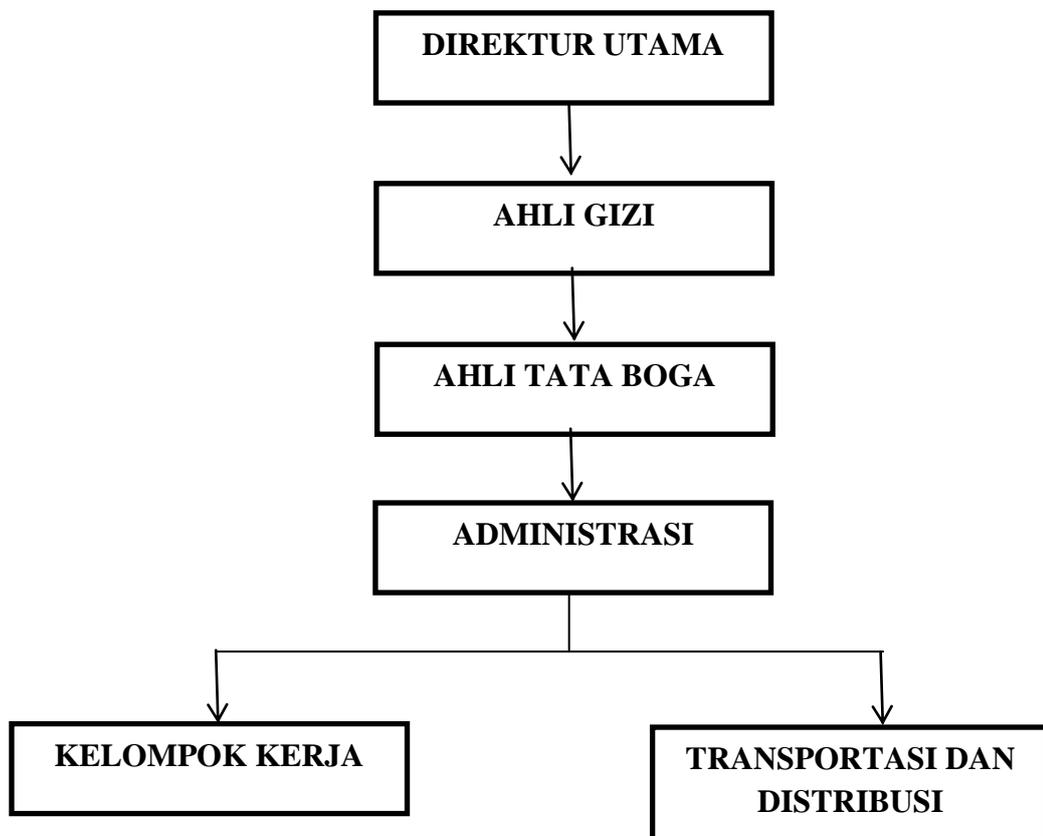
Katering Taman Sari Sakato merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang katering. Katering Taman Sari Sakato ini merupakan perusahaan berbadan hukum yang berupa CV. Katering Taman Sari Sakato ini terletak di jalan Garuda No.1 RT 001 RW 005, Sidomulyo Timur Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Katering Taman Sari Sakato berdiri pada tanggal 21 Januari 2014. Katering Taman Sari Sakato menyediakan makanan atas dasar kontrak perjanjian dengan pelanggan untuk periode waktu tertentu. Kegiatannya mencakup kontraktor jasa makanan (misalnya untuk perusahaan transportasi), jasa katering berdasarkan perjanjian difasilitas olahraga dan fasilitas sejenis, kantin atau cafetaria (misalnya untuk pabrik, perkantoran, rumah sakit dan sekolah).

Katering Taman Sari Sakato mencakup penyediaan jasa makanan atas dasar perjanjian dengan pelanggan, lokasi ditentukan oleh pelanggan untuk suatu *event* tertentu. Pelayanan yang diberikan katering Taman Sari Sakato juga terselenggara melalui pesanan-pesanan untuk kantor, perayaan, pesta, seminar, rapat, dan sejenisnya. Biasanya makanan jadi yang dipesan diantar ke tempat kerja, pesta, seminar, rapat dan sejenisnya terdapat pramusaji yang akan melayani tamu-tamu atau peserta seminar pada saat acara berlangsung.

Sejak tahun 2016, Katering Taman Sari Sakato sudah mendapat kontrak dengan Dinas Pariwisata Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga. Hingga saat ini, Katering Taman Sari Sakato masih menjalani kontrak dengan perusahaan swasta dan rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru. Katering Taman Sari Sakato menyediakan pelayanan makanan bagi karyawan perusahaan dengan menyajikan makanan sesuai dengan shift atau waktu yang telah ditentukan masing-masing perusahaan tersebut. Makanan disajikan oleh pramusaji dari Katering Taman Sari Sakato dengan menggunakan perputaran siklus menu 7 hari. Disamping

menyediakan makanan atas dasar kontrak, Katering Taman Sari Sakato juga melayani pada acara resepsi pernikahan, *launching* produk, acara syukuran, aqiqah dan acara lainnya. Katering Taman Sari Sakato akan terus mengembangkan cita rasa makanan dengan harga yang terjangkau. Untuk saat ini Katering Taman Sari Sakato menjalani kontrak atau melayani katering di PT Indofood, Rumah Sakit Eka Hospital dan SMA Olahraga di Kota Pekanbaru.

Struktur organisasi di Katering Taman Sari Sakato, yaitu:



Gambar 2. Struktur Organisasi Katering Taman Sari Sakato

Struktur organisasi Katering Taman Sari Sakato terdiri dari Direktur Utama sebagai pimpinan sekaligus sebagai pemilik katering. Selanjutnya terdapat 1 orang ahli gizi yang bertugas dalam mengelola sistem penyelenggaraan makanan dan menjamin kualitas bahan pangan di katering. Ahli Tata boga di Katering memiliki tugas yaitu mengelola sistem berbagai macam menu yang dihidangkan. Jumlah Ahli Tata boga di Katering ini adalah berjumlah 2 orang. Selain itu, katering

mempunyai 2 orang dibagian administrasi yang memiliki tugas yaitu menyusun perencanaan yang dibutuhkan oleh perusahaan agar dalam prosesnya dapat tertata dengan baik. Selanjutnya terdapat kelompok kerja yang terdiri dari 4 orang koki, 4 orang asisten koki, dan 11 orang pramusaji yang bertanggung jawab saat pengolahan makanan hingga penyajian makanan dan bagian transportasi dan distribusi yang bertanggung jawab untuk mengatur kegiatan produksi dan distribusi kepada konsumen catering.

5.2 Gambaran Karakteristik Responden

Gambaran umum objek penelitian satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	32	53%
Perempuan	28	47%
Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian diatas, yaitu identitas responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah berjumlah 32 orang dengan persentase yaitu 53%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah berjumlah 28 orang dengan persentase yaitu 47%. Jadi, setengah dari responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<17 tahun	10	17%
17-20 tahun	23	38%
21-30 tahun	13	22%
>30 tahun	14	23%
Jumlah	60	100%

Jadi pelanggan atau konsumen Catering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru dalam penelitian ini sepertiganya adalah responden yang

berusia 17-20 tahun. Dalam penelitian ini tidak dilakukan survey atau pertanyaan pada kuesioner tentang karakteristik responden yaitu pendidikan, pekerjaan, serta berapa lama responden menjadi konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota pekanbaru. Maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan data tersebut.

5.3 Gambaran variasi Menu di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru

Perhitungan hasil skor yang dilakukan dengan menggunakan rumus skala Likert didapatkan hasil interpretasi skor dalam tabel berikut:

Tabel 4. Tanggapan Responden mengenai Variasi Menu

No.	Pernyataan	Tanggapan responden	Skor	Jumlah (orang)	%	Tptal Skor
1.	Inovasi katering dalam menyediakan ragam menu terbaru	STB	1	0	0	0
		TB	2	2	3	4
		CB	3	23	38	69
		B	4	17	28	68
		SB	5	18	30	90
	Total			60	100	231
2.	Variasi rasa makanan yang disajikan oleh katering	STB	1	0	0	0
		TB	2	3	5	6
		CB	3	21	35	63
		B	4	24	40	96
		SB	5	12	20	60
	Total			60	100	225
3.	Variasi pengolahan makanan yang disajikan oleh katering	STB	1	0	0	0
		TB	2	3	5	6
		CB	3	18	30	54
		B	4	27	45	108
		SB	5	12	20	60
	Total			60	100	228
4.	Variasi bahan makanan yang digunakan dalam menu katering	STB	1	0	0	0
		TB	2	0	0	0
		CB	3	26	43	78
		B	4	22	37	88
		SB	5	12	20	60
	Total			60	100	226
5.	Variasi warna/penampilan makanan yang disajikan oleh katering	STB	1	0	0	0
		TB	2	2	3	4
		CB	3	20	33	60
		B	4	24	40	96
		SB	5	14	23	70
	Total			60	100	230
6.	Variasi tekstur dan kombinasi menu dalam 1 kali penyajian. (misalnya dalam 1 kali penyajian makanan ada yang bertekstur lembut, renyah, berkuah dan kering)	STB	1	0	0	0
		TB	2	2	3	4
		CB	3	23	38	69
		B	4	26	43	104
		SB	5	9	15	45
	Total			60	100	222

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik.

Rata-rata responden memberikan jawaban cukup baik dan baik terhadap variabel variasi menu yang terdapat di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru. Ini dianggap bahwa variasi menu yang ditawarkan katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru adalah baik dan telah sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen.

Dilihat dari hasil tanggapan responden pada kuesioner variabel variasi menu di Katering Taman Sari Sakato, pada pernyataan pertama, yaitu inovasi katering dalam menyediakan ragam menu terbaru. Sebanyak 60 responden, jawaban tertinggi adalah responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 38%, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru dalam menyediakan ragam menu terbaru cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pihak katering harus meningkatkan lagi ragam menu terbaru sehingga konsumen akan merasa lebih puas terhadap variasi menu yang disediakan Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru.

Selanjutnya dilihat dari item pernyataan kedua, yaitu variasi rasa makanan yang disajikan oleh katering. Kualitas makanan dapat ditinjau salah satunya adalah dari segi rasa. Rasa makanan yang nikmat dan bervariasi dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas (Evirasanti, Rahyuda & Yasa, 2016). Sebanyak 60 responden, jawaban tertinggi adalah responden menjawab baik yaitu sebanyak 40%, sehingga dapat dikatakan bahwa variasi rasa yang disajikan Katering Taman Sari Sakato ini sudah baik.

Dilihat dari item pernyataan ketiga, yaitu variasi pengolahan makanan yang disajikan katering. Penggunaan bahan makanan yang bermacam-macam dan cara pengolahan yang beraneka ragam dapat

menghasilkan menu yang bervariasi. Variasi menu tersebut dapat menghilangkan rasa bosan pada responden (Tanuwijaya,dkk, 2019).Sebanyak 60 responden, jawaban tertinggi adalah responden menjawab baik yaitu sebanyak 45%, sehingga dapat dikatakan bahwa variasi pengolahan makanan di Katering Taman Sari Sakato sudah baik.

Variasi bahan makanan yang digunakan dalam katering yaitu terdapat pada item pernyataan ke 4.Variasi bahan makanan merupakan salah satu faktor yang penting karena tanpa memperhatikan variasi bahan makanan yang digunakan, maka responden akan merasa bosan walaupun makanan diolah dengan berbagai macam bentuk (Tanuwijaya, dkk, 2019). Sebanyak 60 responden, sebanyak 43% responden menjawab cukup baik.Hal tersebut menunjukkan angka yang cukup tinggi dan perlu dilakukan peningkatan variasi bahan makanan oleh pihak katering, agar konsumen lebih merasa puas dengan variasi menu yang disediakan pihak katering.

Dilihat dari item pernyataan ke 5, yaitu variasi warna/penampilan makanan yang disajikan katering. Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang disusun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan. Warna pada makanan yang disajikan agar terlihat segar atau tidak pucat, serasi, dan menarik perhatian konsumen (Utami, 2013). Sebanyak 60 responden, jawaban tertinggi adalah responden menjawab baik yaitu sebanyak 40%, sehingga dapat dikatakan bahwa variasi warna atau penampilan makanan di Katering Taman Sari Sakato sudah baik.

Selain itu, pada pernyataan ke 6 yaitu variasi tekstur atau kombinasi menu juga masih dalam kategori cukup baik.Untuk itu perlu dilakukan peningkatan terhadap variasi tekstur agar konsumen lebih merasa puas dengan variasi menu yang disediakan pihak Katering.Minantyo (2011), menyatakan bahwa dalam menyusun suatu menu perlu diperhatikan variasi makanannya.Variasi makanan tersebut

meliputi variasi bahan dasar, variasi rasa, variasi warna, variasi tekstur, serta variasi metode pengolahan.

Penyajian menu makanan dan minuman yang bervariasi akan dapat memenuhi keinginan para konsumen yang masing-masing memiliki perbedaan dalam hal selera dan kesukaan. Variasi menu di Katering Taman Sari Sakato dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena menurut Karya (2019), variasi menu dianggap mampu dalam memberikan penawaran yang beragam kepada konsumen sehingga konsumen juga merasa puas karena kemampuan variasi menu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta selera konsumen yang berbeda-beda.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Karya (2019) bahwa variasi menu, harga, dan suasana tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Wibowo dan Bactiart (2018) menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang membuat konsumen puas salah satunya adalah adanya variasi menu.

Perhitungan dengan menggunakan rumus Skala *Likert* didapatkan hasil akhir persentase skor yaitu 75,6%, dimana kriteria interpretasi skor berdasarkan interval menunjukkan kriteria Baik. Maka dapat dianggap bahwa variasi menu yang ditawarkan katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru adalah baik atau sudah bervariasi dan telah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Apabila sebuah menu yang disediakan sudah sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan konsumen akan setia lebih lama terhadap katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru. Konsumen Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru sudah menjalankan kontrak dengan perusahaan-perusahaan yaitu dengan perusahaan PT. Indofood selama 2 tahun, dengan Rumah Sakit Eka Hospital selama 1 tahun dan dengan SMA Olahraga selama 1 tahun dan sampai saat ini Katering masih menjalankan kontrak dengan perusahaan-perusahaan tersebut.

5.4 Gambaran Kepuasan Konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru

Perhitungan hasil skor variabel kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan rumus skala Likert sehingga didapatkan hasil interpretasi skor dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen

No.	Pernyataan	Tanggapan responden	Skor	Jumlah (orang)	%	Total Skor
1.	Hidangan makanan di Taman Sari Sakato katering sesuai dengan harapan konsumen	STS	1	0	0	0
		TS	2	2	3	4
		CS	3	20	33	60
		S	4	29	48	116
		SS	5	9	15	45
	Total			60	100	225
2.	Produk yang ditawarkan memenuhi selera konsumen	STS	1	0	0	0
		TS	2	4	7	6
		CS	3	26	43	78
		S	4	19	32	76
		SS	5	11	18	55
	Total			60	100	215
3.	Taman Sari Sakato katering perlu direkomendasikan kepada orang lain	STS	1	1	2	1
		TS	2	2	3	4
		CS	3	22	37	66
		S	4	22	37	88
		SS	5	13	22	65
	Total			60	100	224
4.	Menu yang diberikan Taman Sari Sakato katering bervariasi	STS	1	0	0	0
		TS	2	2	3	4
		CS	3	18	30	54
		S	4	27	45	108
		SS	5	13	22	65
	Total			60	100	231
5.	Taman Sari Sakato katering memberikan pelayanan dengan baik	STS	1	0	0	0
		TS	2	3	5	6
		CS	3	18	30	54
		S	4	24	40	96
		SS	5	15	25	75
	Total			60	100	231
6.	Taman Sari Sakato katering memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu dan mengatasi keluhan konsumen dengan baik	STS	1	0	0	0
		TS	2	3	5	6
		CS	3	24	40	72
		S	4	18	30	72
		SS	5	15	25	75
	Total			60	100	225
Interpretasi Skor						75,16%

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan konsumen diatas, hasil perhitungan didapatkan dari total jawaban responden terhadap 6 pertanyaan yang ada pada kuesioner variabel kepuasan konsumen. Rata-rata responden memberikan jawaban cukup setuju dan setuju. Hal ini dianggap bahwa pelanggan di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru dianggap telah puas.

Kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato diukur melalui kuesioner dengan item pertama, yaitu hidangan makanan di Taman Sari Sakato katering sesuai dengan harapan konsumen. Contoh hidangan atau menu yang disediakan Katering Taman Sari Sakato dapat dilihat pada menu hari ke-1 yaitu terdiri dari daging lada hitam, keripik kentang, teri dan kacang, gulai tauco, sambal lado merah, kerupuk panda dan buah nenas. Dapat dilihat bahwa menu yang disediakan sudah termasuk bervariasi dari segi bahan, warna, tekstur, pengolahan serta rasa sehingga dapat menambah selera konsumen. Hidangan makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan serta disusun secara menarik agar menambah nafsu makan konsumen. dalam penyajian makanan harus dengan variasi warna dan bentuk yang menarik, cara ini digunakan untuk menghindari kebosanan terhadap jenis makanan tertentu dan dapat menambah selera makan. Penyajian makanan di Katering Taman Sari Sakato dengan cara yaitu pramusaji akan menyiapkan makanan untuk konsumen ke dalam piring, seperti lauk hewani, nabati, sayur maupun buah. Untuk penyajian makanan pokok atau nasi dilakukan dengan cara konsumen mengambil sendiri pada wadah yang sudah disiapkan. Penyajian makanan dirancang untuk menyediakan makanan

yang berkualitas tinggi dan dapat memuaskan konsumen (Utami, 2013). Berdasarkan pernyataan berikut, jawaban tertinggi adalah responden menjawab setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa puas dengan hidangan makanan yang disediakan serta memenuhi selera konsumen Katering Taman Sari Sakato.

Selanjutnya dilihat dari item pernyataan kedua, yaitu produk yang ditawarkan memenuhi selera konsumen. Kualitas suatu produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan konsumen, maka akan menyebabkan kepuasan konsumen yang tinggi pula (Wibowo & Bactiart, 2018). Dari pernyataan berikut, jawaban terbanyak adalah responden menjawab cukup setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa cukup puas dengan produk yang ditawarkan serta cukup memenuhi selera konsumen Katering Taman Sari Sakato.

Dilihat dari item pernyataan ketiga, yaitu Taman Sari Sakato Katering perlu direkomendasikan kepada orang lain. Loyalitas konsumen merupakan kesetiaan konsumen yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Salah satu sikap positif konsumen dapat ditunjukkan melalui setia kepada produk perusahaan dan merekomendasikan produk tersebut kepada konsumen lain. Kesetiaan merupakan sesuatu yang timbul tanpa adanya paksaan tetapi timbul dengan sendirinya (Kurniawan, 2015). Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan atau menyarankan produk yang dirasakan telah sesuai atau memenuhi harapannya kepada teman, keluarga ataupun orang lain. Berdasarkan pernyataan berikut, jawaban terbanyak adalah responden menjawab setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa puas dan setuju untuk merekomendasikan Katering Taman Sari Sakato kepada orang lain.

Dilihat dari item pernyataan keempat, yaitu Menu yang diberikan Taman Sari Sakato Katering bervariasi. Kualitas makanan dipengaruhi salah satunya adalah penampilan makanan yang meliputi warna makanan, besar porsi dan variasi menu (Dewi & Adriani, 2017). Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian (Mandosir & Sinaga, 2017). Dalam menyusun suatu menu perlu diperhatikan variasi makanannya. Variasi makanan tersebut meliputi variasi bahan dasar, variasi rasa, variasi warna, variasi tekstur, serta variasi metode pengolahan (Minantyo, 2011). Variasi menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menu yang bervariasi mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan serta selera konsumen yang berbeda-beda. Dilihat dari siklus menu 7 hari yang disediakan Katering Taman Sari Sakato, variasi menu yang diberikan pihak katering sudah cukup baik, yaitu dalam satu penyajian menu sudah terdapat variasi rasa, pengolahan, bahan makanan, penampilan serta tekstur atau kombinasi menu dalam satu kali penyajian ada yang bertekstur lembut, renyah, basah maupun kering. Berdasarkan pernyataan berikut, jawaban terbanyak adalah responden menjawab setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap variasi menu yang diberikan Katering Taman Sari Sakato.

Dilihat dari item pernyataan kelima, yaitu Taman Sari Sakato memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang baik ditentukan oleh kemampuan dari suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan konsumennya. Pelayanan yang baik tersebut dapat berupa kesediaan perusahaan untuk membantu dan merespon permintaan para konsumen. Selain itu juga dapat berupa pemberian jaminan kepada konsumen bahwa perusahaan tersebut benar-benar kompeten (Wibowo & Bachtiart, 2018). Adapun pelayanan yang diberikan Katering Taman Sari Sakato kepada konsumennya adalah selalu berusaha tepat waktu dan sesuai jadwal yang telah disepakati dalam menyajikan makanan, selain itu Katering Taman Sari Sakato juga menyediakan menu atau hidangan makanan sesuai dengan siklus menu

yang sudah ditetapkan. Katering Taman Sari Sakato memberikan pelayanan dengan ramah kepada konsumennya, pihak katering akan memberikan solusi jika terjadi hal-hal diluar dugaan pada saat proses pelayanan makanan dengan cepat dan tepat sehingga tidak membuat konsumen merasa kecewa atau tidak puas. Berdasarkan pernyataan tersebut, jawaban terbanyak adalah responden menjawab setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Katering Taman Sari Sakato.

Dilihat dari item pernyataan keenam, yaitu Taman Sari Sakato Katering memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu dan mengatasi keluhan konsumen dengan baik. Contoh keluhan konsumen di Katering Taman Sari Sakato tersebut adalah seperti terdapat kekurangan makanan atau lauk yang disediakan, maka pihak katering harus mengetahui hal tersebut dengan cepat dan akan menyediakan lagi makanan atau lauk yang kekurangan tersebut. Rasa empati sangat berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam memahami masalah konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian secara personal (Wibowo & Bachtart, 2018). Berdasarkan pernyataan tersebut jawaban terbanyak adalah responden menjawab cukup setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa cukup puas terhadap pernyataan tersebut.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Skala *Likert* didapatkan hasil persentase skor akhir yaitu 75,16% dimana kriteria interpretasi skor berdasarkan interval menunjukkan kriteria Puas. Maka dapat dianggap bahwa konsumen merasa puas terhadap Katering Taman Sari Sakato.

Dengan konsumen merasa puas, dapat memberikan manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi lebih baik atau harmonis, selain itu juga dapat menciptakan pembelian ulang serta rekomendasi kepada orang lain yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan Katering Taman Sari Sakato.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat menjadi hal yang penting dalam proses pemasaran. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru, diharapkan perusahaan katering dapat mengetahui langkah-langkah yang selanjutnya harus dilakukan dan dapat menentukan strategi yang dapat mengembangkan usahanya, terutama dalam hal variasi menu di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru.