

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “ pengaruh kualitas makanan dan jasa pada duta catering terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas merek”. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan metode survey yang menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian dilakukan didaerah cikarang .

Ada banyak jenis usaha kuliner, seperti restoran, foodstreet, foodcourt, dll. Tapi salah satu yang paling populer dimasyarakat sekarang adalah catering. Salah satu catering yang saya ambil sebagai salah satu objek skripsi saya adalah Duta Catering. Sebagai catering Duta Catering mampu menarik minat beberapa perusahaan. Karena baru berdiri selama beberapa tahun dan mengalami kenaikan yang signifikan pada duta catering dan menjadi fenomena bisnis. Berdasarkan masalah diatas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang dirasakan untuk kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap duta catering.

Responden dalam penelitian ini adalah 176 responden yang berasal dari karyawan perusahaan yang menggunakan jasa duta catering. Penelitian ini menggunakan SEM (Structural Equation Model) sebagai alat analisis teknik. Perangkat lunak statistik SPSS digunakan untuk menganalisis data. Hasil pengujian hipotesis menggunakan T-test adalah sebagai berikut : (1) kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek. (4) kualitas makanan berpengaruh negative terhadap loyalitas merek (5) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci: kualitas makanan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas merek

SUMMARY

The study entitled "the effect of the quality of food and service at Ambassador catering towards customer satisfaction and brand loyalty". Type of this research is a case study with survey method using the questionnaire as a data collection tool. Research is done in the cikarang.

There are many types of businesses, such as restaurants, culinary foodstreet, foodcourt, etc. But one of the most popular in many people now is the catering. One of the catering that I take as one of the objects of my thesis is the Ambassador of Catering. As Ambassador catering Catering was able to attract the interest of several companies. Because of the new stand for several years and experienced a significant increase in the phenomenon and become Ambassadors of the catering business. Based on the above issues, this research was conducted to analyze the quality of the food and the perceived service quality to customer satisfaction and customer loyalty towards Ambassador catering.

The respondents in this study are the 176 respondents who came from employees of companies who use the services Ambassador catering. The research of using SEM (Structural Equation Model) as a tool of analysis techniques. SPSS statistics paid off device is used to analyze the data. The results of hypothesis testing using a T-test is as follows: (1) Food quality has a positive influence on customer satisfaction. (2) Service quality has a positive influence on customer satisfaction. (3) Customer satisfaction has a positive influence on brand loyalty. (4) food quality has no significant influence on brand loyalty. (5) service quality has a positive influence on brand loyalty.

Keywords: quality of food, service quality, customer satisfaction, brand loyalty