

Cahyani Wahyuningdyah (2006). **Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di katering "X"**. Skripsi Gelar Jenjang Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

INTISARI

Katering adalah suatu usaha yang melayani pesanan makanan untuk perjamuan. jasa katering termasuk dalam kategori jasa *hybrid* dimana porsi barang dan jasa relatif berimbang. Dikatakan demikian karena pada jasa katering yang ditonjolkan tidak hanya berupa barang (bentuk dan macam makanan) saja tetapi didukung pula sistem pelayanan jasa dari perusahaan kepada pelanggan. Adapun sistem pelayanan jasa pada bidang usaha katering menurut hasil wawancara peneliti terhadap pengelola katering X di Surabaya menyebutkan bahwa sistem pelayanan awal (*customer service*) disini cukup penting dan dituntut adanya keramahan dan *full service* kepada *customer* serta pengetahuan terhadap produk – produk yang ada dalam perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan keterangan dan penjelasan terhadap apa yang dibutuhkan klien seperti contoh informasi mengenai paket menu, bonus, harga, komposisi bahan, dan penataan meja serta beberapa aspek lainnya. Selain itu perusahaan harus melayani secara tepat, cepat dan sesuai apa yang diharapkan klien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi dasar kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa katering X.

Subjek penelitian adalah pelanggan katering X dengan minimal pemesanan 1 kali. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis faktor.

Hasil analisis data menghasilkan enam faktor baru yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu Kesesuaian respon, layanan berbasis pelanggan, penanganan masalah/*resolution of problems*, kualitas produk, Informasi spare produk, dan Harga. Sedangkan yang paling berkontribusi adalah pada faktor layanan berbasis pelanggan.

Saran pada penelitian ini adalah diharapkan pengambilan sampel lebih terstruktur pada segmen pasar yang spesifik. Sedangkan saran bagi katering X ini adalah agar selalu menciptakan variasi menu dan paket makanan, dan memperbaiki sistem penataan makanan, serta memberikan masukan pada karyawan untuk selalu bersikap ramah pada pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Jasa Katering, Analisis Faktor