

TUGAS AKHIR

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA KATERING DI PT.
AEROFOOD ACS KUALANAMU**



**UCI NURHAYATI
NIM : P71313424087**

**PRODI PENDIDIKAN PROFESI DIETISIEN PROGRAM PROFESI
JURUSAN GIZI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

TUGAS AKHIR

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA KATERING DI PT.
AEROFOOD ACS KUALANAMU**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Dietisien



UCI NURHAYATI
NIM : P71313424087

**PRODI PENDIDIKAN PROFESI DIETISIEN PROGRAM PROFESI
JURUSAN GIZI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA CATERING DI PT.
AEROFOOD ACS KUALANAMU**

Disusun oleh

UCI NURHAYATI
NIM : P71313424087

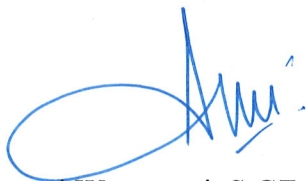
Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

.....

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Lastmi Wayansari, S.GZ., MPH
NIP.198007192001122002



Dr. Agus Wijanarka, S.Si.T. M.Kes
NIP. 197403061998031002

Yogyakarta, .

Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta



Nur Hidayat, SKM, M.Kes
NIP. 196804021992031003

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

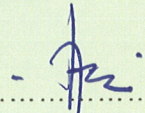
**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA CATERING
DI PT. AEROFOOD ACS KUALANAMU**

Disusun oleh:
UCI NURHAYATI
NIM: P71313424087

Telah dipertahankan dalam seminar didepan dewan penguji
Pada tanggal : 15 September 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Tjarono Sari, SKM.M.Kes
NIP. 196102031985012001

(.....)

Anggota,
Lastmi Wayansari, S.GZ., MPH
NIP.198007192001122002

(.....)

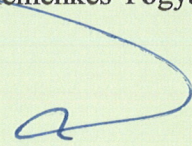
Anggota,
Dr. Agus Wijanarka, S.Si.T. M.Kes
NIP. 197403061998031002

(.....)

Yogyakarta,2025
Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta



Nur Hidayat, SKM, M.Kes
NIP. 196804021992031003


(.....)

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : UCI NURHAYATI

Nim : P71313424074

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 September 2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Uci Nurhayati

NIM : P71313424087

Program Studi : Pendidikan Profesi Dietisien Program Profesi Jurusan : Gizi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Tugas Akhir Saya yang berjudul : **“SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA KATERING DI PT. AEROFOOD ACS KUALANAMU ”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 15 september 2025

Yang menyatakan



(Uci Nurhayati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul “Survei Kepuasan Pelanggaran Pada Katering di PT. Aerofood ACS Kualanamu”. Penulisan Tugas ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Dietisien pada Program Studi Pendidikan Profesi Dietisien Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes RI Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas dukungan dan kontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya serta telah membimbing kami, kepada yang terhormat. :

1. Bapak Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Poltekkes Yogyakarta.
2. Bapak Nur Hidayat, SKM, M.Kes selaku ketua jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
3. Bapak Susilo Wirawan, SKM, MPH selaku ketua Prodi Profesi Dietisien Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
4. Ibu Lastmi Wayansari, S.GZ, MPH selaku Dosen Pembimbing Utama
5. Bapak Dr. Agus Wijanarka, S.Si.T. M.Kes selaku Dosen Pembimbing Pendamping
6. Bapak Tjarono Sari, SKM. M.Kes selaku Dosen Penguji
7. Seluruh Tim Bidang Gizi Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Yogyakarta
8. Teman -teman rotasi yang selalu memberikan semangatnya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Ibu dan kakak pertama saya Hariani yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat untuk penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Semoga Alloh SWT, membalas kebaikan semuanya. Aamiin

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dan kelengkapan tugas akhir ini. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis, institusi dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Manfaat Riset Ilmiah.....	4
D. Keaslian Ilmiah	5
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Telaah Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Pertanyaan Penelitian	18
BAB III_METODE PENELITIAN	19
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	19
B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian	19
C. Subyek Penelitian.....	19
D. Sumber Data.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Fokus studi pada penelitian terdiri dari	20
G. Defenisi Operasional fokus studi.....	20
H. Instrumen Penelitian.....	22
I. Metode Pengumpulan Data	22
J. Analisis data dan penyajian data	22
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	23
C. Hasil Penelitian	24
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
Lampiran	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Metode Pengumpulan Data.....	22
Tabel 2. Kuisisioner penialai kepuasan pelanggan katerig di PT. Aerofood Kualanamu	24
Tabel 3 Hasil Survey Kualitas Makanan tahun 2022.....	26
Tabel 4. Hasil Survey kualitas makanan tahun 2023	27
Tabel 5. Hasil Survey Kualitas layanan (service quality) tahun 2022	29
Tabel 6. Hasil Survey Kualitas layanan (service quality) tahun 2023	30
Tabel 7. Hasil survey kepuasan pelanggan SDM tahun 2022.....	32
Tabel 8 Hasil survey kepuasan pelanggan SDM tahun 2023.....	32
Tabel 9. Hasil Rekaapitulasi Angket	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Manfaat Kepuasan Konsumen	9
Gambar 2 Kerangka pemikiran.....	17
Gambar 3 Link form pengisian survey kepuasan pelanggan.....	26
Gambar 4. Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Makanan.....	28
Gambar 5. Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	31
Gambar 6. Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap SDM.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Saran pelanggan Tahun 2022	41
Lampiran 2, Saran Tahun 2023	42