

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DI PT. AEROFOOD ACS KUALANAMU

Uci Nurhayati, Lastmi Wayansari, Agus Wijanarka
Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jalan Tata Bumi No 3. Banyuraden, Gamping, Sleman
Email: uciiinurhayatiii@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Industri makanan merupakan usaha yang prospektif di Indonesia, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi manusia. Menurut Rifanni (2015), usaha catering merupakan usaha yang paling populer di bidang boga, disetiap kesempatan dan suatu momen suatu acara kita sering menjumpai aneka makanan enak yang disajikan dengan menarik oleh pelaku usaha catering. *Inflight catering* merupakan jasa penyedia makanan yang ditujukan untuk pilot, crew dan penumpang pesawat. Untuk memenuhi kebutuhan akan layanan ini, perusahaan penerbangan seringkali bekerjasama dengan perusahaan jasa in-flight catering. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kesesuaian suatu produk dengan harapan konsumen (Anggraini & Juhanda, 2023). Menurut mutiara et al (2021) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul karena adanya perbandingan antara kesan mereka terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan mereka.

Tujuan : untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan catering yang ada di PT. Aerofood ACS Kualanamu.

Metode : metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Penelitian dapat menyesuaikan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan keadaan ditempat penelitian.

Hasil : kepuasan pelanggan terhadap Catering Aerofood ACS Kualanamu dapat dinilai “setuju” atau baik. Nilai ini hamper mendekati “sangat setuju” yang berarti mayoritas pelanggan catering merasa “puas” dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak catering maupun penyelenggara saat memakai jasa catering PT. Aerofood ACS Kualanamu.

Kesimpulan : Hasil survei kepuasan pelanggan di PT. Aerofood ACS Kualanamu pada kualitas makanan di tahun 2022 sebesar 79,69 % hal ini belum sesuai dengan hasil yang di harapkan yaitu >80% sehingga masih perlunya perbiakn dalam aspek rasa dan variasi makanan. Pada tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi 86,25% yang sudah memenuhi harapan perusahaan. Pada kualitas layanan sudah baik setiap tahunnya dengan persentase 87,5% pada tahun 2022 dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 91,25 %. Pada SDM sudah baik sesuai dengan target yang di harapkan yaitu >80% dengan persentase tahun 2022 sebesar 93,75% dan tahun 2023 sebesar 93%.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, catering, PT.aerofood ACS

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY AT PT. AEROFOOD ACS KUALANAMU

Uci Nurhayati, Lastmi Wayansari, Agus Wijanarka
Department of Nutrition of the Ministry of Health of Yogyakarta
Jalan Tata Bumi No 3. Banyuraden, Limping, Sleman
Email: uciiinurhayatiii@gmail.com

ABSTRACT

Background: The food industry is a prospective business in Indonesia, because food is one of the basic needs for humans. According to Rifanni (2015), the catering business is the most popular business in the food sector, on every occasion and a moment of an event we often find a variety of delicious food that is presented attractively by catering business actors. *Inflight catering* is a food service intended for pilots, crew and airplane passengers. To meet the need for this service, airlines often collaborate with in-flight catering service companies. Customer satisfaction is the extent to which a product conforms to consumer expectations (Anggraini & Juhanda, 2023). According to Mutiara et al (2021), Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises because of a comparison between their impression of the performance (results) of a product and their expectations.

Objective: to find out the level of satisfaction of catering customers at PT. Aerofood ACS Kualanamu.

Method: This research method uses quantitative research methods with data collection techniques using observation and documentation techniques. The research can adjust the data collection techniques used to the circumstances of the research site.

Result: customer satisfaction with Aerofood Catering ACS Kualanamu can be considered "agree" or good. This value is almost close to "very agreed" which means that the majority of catering customers feel "satisfied" with the service provided by the catering and the organizer when using PT. Aerofood ACS Kualanamu.

Conclusion: The results of the customer satisfaction survey at PT. Aerofood ACS Kualanamu on food quality in 2022 is 79.69%, this is not in line with the expected result, which is >80%, so there is still a need to breed in terms of taste and food variety. In 2023, it has increased to 86.25%, which has met the company's expectations. The quality of service has been good every year with a percentage of 87.5% in 2022 and has increased in 2023 to 91.25%. Human resources are good in accordance with the expected target, which is >80% with a percentage in 2022 of 93.75% and 93% in 2023.

Keywords : Customer satisfaction, catering, PT.aerofood ACS