

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN DI *CATERING* DIET
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

Oleh:

**Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) profile konsumen *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, (2) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, dan (3) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah semua konsumen di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebanyak 903 konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen tidak dalam kondisi rawat inap di RS. Panti Rapih dan memesan *catering* hingga bulan Mei 2019 di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebanyak 40 konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dan dokumentasi. Validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment, dan reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Profile konsumen *catering* diet di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta adalah laki-laki (60,00%), berusia antara 29-39 tahun (45,00%), memiliki pendidikan Sarjana (55,00%), memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta (40,00%), melakukan jenis diet rendah kolesterol (32,50%), dan melakukan frekuensi pemesanan selama 6-12 minggu (35,00%); (2) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Panti Rapih Yogyakarta berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ($1925 > 1846$) dengan tingkat kepuasan sebesar 104,28% dan berada pada kategori sangat puas; dan (3) Tingkat kepuasan konsumen Pada kualitas pelayanan di *Catering* Diet Panti Rapih Yogyakarta berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ($1898 > 1797$) dengan tingkat kepuasan sebesar 105,62% dan berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan

**CONSUMER SATISFACTION LEVEL IN PRODUCT QUALITY
AND QUALITY OF SERVICE IN DIET CATERING
PANTI RAKIH HOSPITAL
YOGYAKARTA**

By:

Amatullah Nur Zahra
NIM 14511244012

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the consumer profile of Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital, (2) the level of customer satisfaction on product quality at Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital, and (3) the level of consumer satisfaction on service quality at the Catering Diet Yogyakarta Panti Rapih Hospital.

This type of research is a descriptive study. The population in this study were all consumers in the Yogyakarta Diet Catering Hospital as many as 903 consumers. The sampling technique uses purposive sampling technique. The sample in this study was non-hospitalized consumers and ordered catering until May 2019 at the Catering Diet of Yogyakarta Panti Rapih Hospital as many as 150 consumers. Data collection techniques using a questionnaire, and documentation. The validity in this study uses the product moment correlation formula, and reliability uses the Cronbach alpha formula. Data analysis techniques using quantitative descriptive analysis.

The results showed that (1) Profile of consumers catering to diets at Rapih Panti Hospital in Yogyakarta in this men at 60.00%, aged between 29-39 years ie at 45.00%, had a Bachelor's education of 55.00%, having a job as a private employee (40.00%), taking a low-cholesterol diet (32.50%), and ordering for 6-12 weeks (35.00%); (2) The level of consumer satisfaction on the quality of products at the Yogyakarta Rapih Panti Catering Diet is in the very satisfied category. This is indicated by the fact that consumers score higher than the score on consumer expectations ($1925 > 1846$) with a satisfaction level of 104.28% and is in the very satisfied category; and (3) The level of customer satisfaction On the quality of service in the Yogyakarta Rapih Panti Catering Diet is in the very satisfied category. This is shown from the fact that consumers score higher than the score on consumer expectations ($1898 > 1797$) with a satisfaction level of 105.62% and is in the very satisfied category.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality