

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI CENDANA CATERING

CONSUMER PERCEPTIONS OF PRODUCT QUALITY AT CENDANA CATERING

Pramudya Ibnu^{1*}, Siti Zakiah¹

¹Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom Bandung,
Jl. Telekomunikasi. 1, Terusan Buahbatu – Bojongsoang, Telkom University, Sukapura,
Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40257, Indonesia

ABSTRAK

Industri jasaboga merupakan industri yang paling banyak diminati oleh berbagai kalangan. Di Indonesia sendiri, perkembangan bisnis katering dapat dikatakan sudah begitu pesat penyebarannya. Usaha katering merupakan usaha yang paling populer di bidang boga, disetiap kesempatan dan momen suatu acara kita sering menjumpai aneka makanan enak yang disajikan dengan menarik oleh pengusaha catering. Kualitas merupakan salah satu kunci untuk bersaing di pasar. Para pelaku bisnis harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena dengan meningkatkan kualitas produk dapat membuat pelanggan puas dengan produk atau jasa yang diberikannya dan mendorong mereka untuk membeli kembali produk tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk di Cendana Catering dapat terbangun. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data berupa wawancara secara langsung kepada 5(lima) responden guna memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah Cendana Catering berhasil untuk membangun reputasi yang positif dan memuaskan dalam berbagai macam aspek, juga Cendana Catering berhasil menjaga konsistensinya antara penampilan menu dengan hasil akhir produk yang didapat oleh konsumen, yang mana itu menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi konsumen.

Kata kunci: jasaboga; katering; kualitas produk; persepsi konsumen

ABSTRACT

The catering industry is the industry that is most in demand by various groups. In Indonesia, the development of the catering business can be said to have spread rapidly. The catering business is the most popular business in the field of catering, at every opportunity and moment of an event we often find a variety of delicious foods that are attractively presented by catering entrepreneurs. Quality is one of the keys to competing in the market. Business people must always improve the quality of their products or services because improving product quality can make customers satisfied with the products or services they provide and encourage them to repurchase these products. The purpose of this study was to determine how consumer perceptions of product quality at Cendana Catering can be built. This research uses descriptive qualitative methods, data collection in the form of direct interviews with 5 (five) respondents to obtain data. The result of this research is that Cendana Catering succeeds in building a positive and satisfying reputation in various aspects, also Cendana Catering succeeds in maintaining consistency between the appearance of the menu and the final product obtained by consumers, which creates a sense of trust and comfort for consumers.

Keywords: food service; catering; product quality; consumer perception

Pendahuluan

Industri jasaboga merupakan industri yang paling banyak diminati oleh berbagai kalangan, baik itu di Indonesia maupun di seluruh penjuru

dunia. Pesatnya perkembangan industri jasaboga terus meningkatkan minat daripada para pengusaha untuk menjalankannya. Bukan hanya *café* ataupun restoran yang sedang banyak muncul, tetapi juga bisnis rumahan seperti bisnis *katering* yang tak kalah pesat pertumbuhannya.

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: pramudyaibnu7@gmail.com

Berdirinya bisnis *katering* ini juga diikuti oleh hobi yang dapat menghasilkan keuntungan, sekalipun kalian tidak memiliki keahlian yang benar pada memasak, hanya cukup untuk mencari juru masak yang handal. Perkembangan ini juga diselaraskan dengan aktivitas yang dilakukan oleh manusia yang sibuk dengan pekerjaannya sehingga mereka lebih memilih makanan-makanan siap saji daripada mereka harus mengolah atau memasak sendiri baik itu untuk keperluan sendiri maupun untuk keperluan keluarga dan sebagainya.

Dikutip dari website republika.co.id, menurut Agus Yulianto (2019, September 4). Industri *katering* di Bandung Raya, saat ini masih menjanjikan. Hal tersebut terlihat pada pertumbuhan usaha *katering* di wilayah Bandung Raya yang mencapai 10 sampai 15 persen per tahun. Menurut Ketua Dewan Pengurus Cabang (DPC) Asosiasi Perusahaan Jasa Boga Indonesia (APJI) Kota Bandung, Disa Sandhi Ardyansyah, laju pertumbuhan tertinggi terjadi di wilayah outer Kota Bandung, seperti Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Raya. “Pertumbuhan industri *katering*, baik untuk pernikahan maupun harian bagi kantor dan hotel, sangat prospektif. Industri *katering*, tidak akan pernah mati karena pernikahan akan terus ada dan industri akan terus bertumbuh,” ujar Disa usai Technical Meeting Pameran Akbar *Catering* 2019 di Restoran Sindang Reret, Bandung, Selasa (3/9).

Di Indonesia sendiri, perkembangan bisnis *katering* dapat dikatakan sudah begitu pesat penyebarannya. Hal ini dikarenakan waktu luang dan tenaga yang terbatas, dapat dikatakan bahwa masyarakat sangat bergantung kepada bisnis *jasaboga* ini untuk dapat memenuhi kebutuhan pangan mereka. Mereka lebih memilih untuk membayar jasa pembuat atau penyedia makanan yang dikarenakan keterbatasan waktu dan kesibukan kerja. Dari sinilah peluang bisnis *katering* mulai berkembang di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Di daerah perkotaan yang banyak sekali menerapkan sistem bekerja di tempat, peluang bisnis ini terus menunjukkan perkembangannya seperti dengan banyak bermunculannya warung sederhana, rumah makan, restoran, bahkan *katering* rumahan sekalipun.

Pada era globalisasi saat ini, masyarakat dituntut untuk memahami teknologi yang dimulai dari perkembangan teknologi, informasi, dan perubahan gaya hidup dari masyarakat. Perubahan ini memiliki pengaruh yang besar di berbagai

aspek kehidupan, terutama sangat berpengaruh terhadap perekonomian yang berjalan di suatu daerah. Pada saat masyarakat mulai menerapkan gaya hidup baru, tentunya kita akan lebih banyak menggunakan teknologi seperti halnya *handphone*, *laptop*, internet, dan lain-lain. Para pelaku usaha tentunya harus memiliki inovasi dan kreativitas agar usaha mereka bisa bertahan atau bahkan bisa lebih maju daripada sebelumnya. Para pelaku usaha harus bisa menyesuaikan bisnis yang mereka jalankan dengan keadaan yang sedang dihadapi oleh semua orang.

Di Kota Bandung, tepatnya di Kelurahan Sukaasih Kecamatan Bojongloa Kaler, terdapat sebuah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bernama “Cendana Catering”. Usaha yang sudah berdiri sejak tahun 2015 ini menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari: (1) Nasi Kotak, (2) Nasi Tumpeng, (3) Aneka Olahan Kue, (4) Paket *Wedding*, dan masih banyak lainnya.

Untuk saat ini, pokok permasalahan yang terjadi ialah seperti bahan makanan yang dapat melonjak naik sewaktu-waktu, dan tempat pembelian bahan yang tidak dapat dilakukan jika berfokus pada satu tempat saja. Tentunya hal ini menjadi suatu permasalahan yang besar bagi Cendana Catering.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, dengan melakukan pendekatan deskriptif yang mana penelitian ini bersifat deskriptif dan didasarkan pada analisis yang terjadi dalam konteks sosial, pengalaman, dan perspektif. Dalam hal ini, seluruh informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, ataupun dokumentasi dengan mengumpulkan data yang berupa kutipan informasi, gambar, suara, dan juga perilaku. Penelitian ini dilakukan di Cendana Catering dan berfokus pada persepsi konsumen terhadap kualitas produk.

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif ialah metode yang digunakan untuk meneliti objek yang bersifat alamiah, dimana peneliti disini berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data yang bersifat induktif/kualitatif, dan hasil pada penelitian kualitatif ini lebih menekankan kepada makna dari generalisasi.

Tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 sumber data, yaitu data primer dan juga data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) data primer ialah sebuah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh menggunakan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan yang membahas mengenai berbagai macam hal mengenai Sejarah berdirinya Perusahaan, ruang lingkup Perusahaan, dan ruang lingkup *katering* itu sendiri. Dan juga dengan konsumen yang membahas mengenai sikap para konsumen, tingkat kepuasan setelah melakukan pembelian, dan untuk mengetahui apakah produk yang diterima itu sudah memenuhi harapan daripada seluruh konsumen Cendana Catering. Untuk data sekunder sendiri diperoleh dari data yang mana memang sudah ada di Cendana Catering sebelumnya.

Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi langsung dengan melakukan wawancara kepada 5(lima) informan yang mana terdiri dari 1(satu) pemilik dan 4(empat) konsumen dari Cendana Catering mengenai informasi dan masalah-masalah yang peneliti butuhkan untuk dibahas dalam penelitian ini.

Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung dengan melihat bagaimana persepsi konsumen itu tumbuh, apakah membutuhkan rangsangan dari luar atautkah akan berjalan dengan sendirinya, dan juga mengamati bagaimana jalannya sebuah produk itu memiliki kualitas yang baik sebelum jatuh ke tangan konsumen.

Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat yang sedang diteliti, ini meliputi laporan kegiatan, foto-foto, dan data yang relevan guna memberikan kebenaran tentang apa yang sedang peneliti lakukan.

Hasil dan Pembahasan

Data yang dikumpulkan melalui wawancara secara langsung kepada Ibu Widayani selaku pemilik dari Cendana Catering dan ke-4 (empat) responden yang terdiri dari Arri Ramadian Nugraha selaku responden 1, Rayhan Rizqial

Hariz selaku responden 2, Tjiang Karnia Sari selaku responden 3, dan Yeni Kurniasih selaku responden 4. Dengan pertanyaan yang berdasar kepada indikator dari Persepsi Konsumen yang mana meliputi Penerimaan dan Evaluasi, juga indikator dari Kualitas Produk yang meliputi Produk, Kualitas Kerja, Kesesuaian Produk, juga Penampilan dan Rasa. Berikut merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan secara langsung kepada seluruh responden.

1. Bagaimana Persepsi Konsumen Terhadap Cendana Catering

Pertama, yaitu indikator terhadap Penerimaan. Menurut bapak Arri, mengatakan bahwa untuk dari menu sampai ke hasil yang didapat, karena cendana catering memakai menu dengan foto dari produk langsung dari apa yang dia buat, sehingga hasil jepretan foto ataupun buku menu dengan yang ditampulkan itu sama. Artinya tidak ada perbedaan sama sekali. Menurut kak Rayhan, mengatakan bahwa dari semua yang sudah saya pesan, penampilan dari menu dan hasil yang saya terima itu kurang lebih sama. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan lah. Menurut ibu Tjiang, mengatakan bahwa menu yang dipesan selalu sesuai dengan yang kita inginkan. Menurut ibu Yeni, mengatakan bahwa pesanan yang datang itu selalu sesuai dengan apa yang dipesan dan selalu konsisten. Dan terakhir menurut Ibu Widayani selaku pemilik mengatakan bahwa konsumennya selalu mengucapkan terimakasih karena telah menuangkan keringat dan kerja kerasnya untuk memberikan makanan dan produk yang terbaik kepada semua konsumennya, ucapnya saat diwawancarai.

Kedua, yaitu indikator terhadap Evaluasi. Seperti bagaimana kriteria catering yang baik itu, kapan anda memulai untuk menggunakan layanan catering, mengapa lebih memilih untuk menggunakan layanan catering, bagaimana layanan catering yang baik itu, siapa yang mengenalkan anda mengenai cendana catering, darimana anda mendapatkan informasi mengenai cendana catering, dan seberapa yakinkah anda untuk merekomendasikan cendana catering. Bapak Arri mengatakan bahwa kriteria catering yang baik itu pertama dia mempunyai tempat yang strategis, artinya tempatnya bersih, bagus, mudah dicapai terus dengan harga yang sesuai ditambah lagi dengan rasa yang enak. Lalu Saya sudah lama menggunakan jasa layanan catering itu setelah dari zaman saya kecil, karena waktu kecil saya taunya orang tua saya sering memesan untuk rapat-rapat para guru, bahkan untuk pernikahan

saya juga tetap menggunakan catering. Karena untuk masak sekeluarga di zaman sekarang itu sulit dengan harga yang tidak berbeda jauh dan rasa yang lebih memuaskan, lalu ketika ada acara tertentu, kita harus memilih focus salah satu. Kalau misalnya kita focus ke acara artinya masak dan lain-lain itu tidak bisa kita pegang sendiri, maka dari itu membutuhkan jasa catering. Terus ditambah lagi dengan waktu, kita tidak bisa biasanya dengan waktu yang sedikit mepet, tidak mungkin mengerjakan 2 pekerjaan sekaligus. Makanya jasa catering sangat diperlukan untuk zaman sekarang. Yang pertama Layanan catering yang baik ialah yang dimana setiap permintaan konsumen itu dilayani dengan baik dan ada 2 komunikasi yang dimana antara konsumen dan pemilik catering saling berdiskusi untuk mendapatkan menu terbaik. Yang kedua itu ketepatan waktu, catering yang baik ialah catering yang memiliki ketepatan waktu. Artinya tidak telat ataupun tidak melebihi dari waktu yang kita pesan karena yang namanya makanan ada yang namanya cepat basi. Yang mengenalkan itu dari mulut ke mulut, dari tetangga terus sampai ke telinga saya, dikarenakan banyaknya pelanggan yang puas dengan cendana catering. Dari mulai waktu, komunikasi, sampai dengan harga yang sesuai itu menjadi faktor dan nilai lebih untuk memilih cendana catering. Dari mulut ke mulut. Karena untuk sosial media sendiri hanya sebatas melalui whatsapp saja sekarang, mungkin kedepannya bisa ada Instagram dan lain-lain. Dan untuk saat ini saya selalu merekomendasikan cendana catering. Karena pilihan saya tidak banyak dan cendana catering nyaman untuk dipilih sebagai catering yang available yang artinya produknya bagus, makanannya bagus, terus harga yang sesuai dan tempat yang bagus juga. Jadi sangat merekomendasikan. Kak Rayhan mengatakan bahwa catering yang baik memiliki cita rasa yang enak dan fresh, menawarkan variasi menu, serta memiliki presentasi yang menarik. Pelayanan pelanggan yang ramah dan responsif juga penting, ditambah dengan kebersihan yang dijaga dengan baik. Harga seimbang dengan kualitas dan pengalaman dalam mengelola suatu acara. Kurang lebih dari 1 tahun lalu saya mengenal cendana catering. Karena dengan catering dapat memberi kemudahan, menghemat waktu, menghindari stres persiapan, dan mendapatkan variasi menu yang lebih luas. Layanan catering yang baik yaitu memiliki pilihan menu yang beragam dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan klien. Pelayanan pelanggan yang

ramah, responsif, dan profesional. Saya dapat informasi tentang cendana catering itu dari teman saya. Saya sangat yakin untuk merekomendasikan cendana catering kepada orang lain karena saya sudah berlangganan dalam waktu yang cukup lama. Ibu Tjiang mengatakan bahwa saya mendapatkan informasi mengenai cendana catering itu dari teman dekatnya yang sudah berlangganan dan merasakan produk dari cendana catering. Dan saya selalu merekomendasikan untuk cendana catering kepada orang lain, karena tidak pernah mengecewakan konsumennya. Ibu Yeni mengatakan bahwa saya mendapatkan informasi mengenai cendana catering itu dari teman yang sudah berlangganan dan merasakan produk dari cendana catering. Seperti saya sendiri, saya sudah merasakan karena saya dulu anak yang paling besar itu catering nya ngambil dari cendana catering. Saya selalu merekomendasikan untuk cendana catering kepada teman-teman saya, saudara-saudara saya, bahkan kepada orang lain. Soalnya saya sudah merasakan dan sekarang juga saya mau memakai lagi cendana catering untuk pernikahan anak saya yang kedua. Karena tidak pernah mengecewakan konsumennya. Ibu Widayani selaku pemilik mengatakan bahwa kriteria catering yang baik itu ialah catering yang bisa memberikan kepuasan terhadap pelanggannya dan mau menerima kritik dan saran dari semua pelanggannya serta memberikan layanan penting all out lah untuk semua pelanggannya, memberi citra yang baik, dan memberikan sesuatu kepuasan yang terbaik. Layanan catering yang baik itu ialah melayani dengan sepenuh hati, memberikan rasa dengan sepenuh hati, memberikan prioritas kepada pelanggannya.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pandangan dari beberapa pihak mengindikasikan bahwa hasil yang diterima dari pemesanan itu sesuai dengan harapan bahkan melebihi dari ekspektasi. Konsumen juga merasa bahwa menu yang dipesan itu memiliki kesesuaian visual dengan hasil akhir yang didapat juga selalu konsisten dalam segi rasa dan penampilan. Dari segi evaluasi, kriteria *katering* yang baik itu mencakup lokasi yang strategis, harga yang sesuai, rasa yang enak, terdapat variasi pada menu, pelayanan yang ramah dan responsive, serta memiliki ketepatan pada waktu. Secara keseluruhan, Cendana Catering telah berhasil untuk membangun sebuah reputasi yang baik dan memenuhi harapan dari konsumen melalui

kualitas produk dan layanan yang sudah disediakan.

2. Bagaimana Kualitas Produk di Cendana Catering

Pertama, yaitu indikator terhadap Produk. Seperti bagaimana tingkat kepuasan konsumen, kualitas yang ditawarkan, dan juga produk yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi para konsumen. Bapak Arri mengatakan bahwa untuk yang saya lihat, produknya bagus. Dia dari pagi sampai malam itu bisa tahan, artinya bahan pengawet itu diminimalisir. Yang kedua, tempat dan pembuatannya itu sungguh sangat rapi artinya kebersihan, kualitas makanan itu terjamin. Untuk kualitas dan harga itu sangat sesuai, bahkan menurut saya itu lebih murah daripada catering yang lain, dan itu sangat-sangat sebanding dengan apa yang didapat. Kak Rayhan mengatakan bahwa saya merasa puas dengan berlangganan di cendana catering. Lalu kualitas yang ditawarkan tentu saja sebanding dengan apa yang saya dapatkan. Dan dari semua menu yang sudah saya pesan, penampilan dari menu dan hasil yang saya terima itu kurang lebih sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan lah. Ibu Tjiang mengatakan bahwa saya sangat puas, karena selalu sesuai dengan selera yang saya inginkan. Begitu juga dengan kualitas, karena dengan harga yang terjangkau saya bisa mendapatkan rasa yang memuaskan. Ibu Yeni mengatakan bahwa saya sangat puas sekali, karena produk dari cendana catering selalu sesuai dengan selera saya, selera teman-teman saya. Kualitasnya pun sangat sebanding, karena dengan harga yang terjangkau sama saya, saya bisa mendapatkan rasa yang sangat memuaskan. Ibu Widayani selaku pemilik mengatakan bahwa dari segi kualitas insyaallah sesuai, soalnya kami memberikan rasa yang sesuai dengan harga yang konsumen berikan kepada kami, timbal baliknya itu ada.

Kedua, yaitu indikator terhadap Kualitas Kerja. Meliputi penampilan dan rasa serta konsumen merasa puas dengan kualitas kerja dari produk yang mereka dapatkan. Bapak Arri mengatakan bahwa untuk penampilan menurut saya sudah baik dari kalangan catering tradisional yang ada, cendana catering memiliki penampilan yang baik. Bicara soal rasa, dikarenakan kepuasan konsumen itu banyak, artinya rasa itu tidak perlu ditanyakan lagi. Untuk kualitas dan harga itu sangat sesuai, bahkan menurut saya itu lebih murah daripada catering yang lain, dan itu sangat-sangat sebanding. Kak Rayhan mengatakan bahwa

cendana catering ini memiliki penampilan dan segi rasa yang lebih nyaman dikonsumsi dibandingkan produk pesaing lainnya. Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh cendana catering. Ibu Tjiang mengatakan bahwa cendana catering memiliki kedua aspek tersebut. Soalnya kalau kita pesan, penampilannya bagus dan rasanya memang enak. Dan juga saya sangat puas. Karena selalu sesuai dengan selera yang saya inginkan. Ibu Yeni mengatakan bahwa cendana catering memiliki kedua aspek tersebut. Soalnya kalau kita pesan, penampilannya bagus dan rasanya juga sangat memuaskan, enak. Saya sangat puas sekali, karena selalu sesuai dengan selera saya, selera teman-teman saya. Ibu Widayani selaku pemilik mengatakan bahwa tentu iya cendana catering memiliki keunggulan pada penampilan dan juga rasa. Itu harus pasti. Soalnya untuk penampilan dan rasa itu harus sesuai dengan apa yang kita sajikan dan sesuai dengan permintaan konsumen.

Ketiga, yaitu indikator terhadap Kesesuaian Produk. Meliputi harga daripada produk cendana catering apabila dibandingkan dengan produk pesaing dan produk yang ditawarkan apakah sesuai dengan pemesanan yang anda lakukan. Bapak Arri mengatakan bahwa cendana catering itu bisa menyesuaikan harga dengan harga yang diminta dan juga *topping-topping* yang dipilih, makanya harga itu menyesuaikan. Dan juga produk yang ditawarkan oleh cendana catering sudah sesuai dengan apa yang saya pesan sebelumnya. Kak Rayhan mengatakan bahwa untuk harga dari cendana catering ini cukup terjangkau jika dibandingkan dengan produk-produk pesaing. Terlebih kualitas yang didapatkan dari cendana catering ini cukup konsisten dari segi rasa dan juga penampilannya. Dan produk yang ditawarkan tentu saja sesuai dengan yang saya dapatkan. Ibu Tjiang mengatakan bahwa harga yang terdapat di cendana catering itu lebih terjangkau, tetapi rasanya lebih nikmat. Lalu untuk produk yang ditawarkan itu sangat sesuai dan juga sebanding. Karena dengan harga yang terjangkau kami bisa mendapatkan rasa yang memuaskan. Ibu Yeni mengatakan bahwa harga di cendana catering itu lebih terjangkau saja, jika dibandingkan dengan produk pesaing lainnya. Dan rasanya juga tentunya bisa bersaing dengan yang lainnya, bahkan lebih nikmat. Juga untuk produk yang ditawarkan saya merasa puas karena sesuai dengan apa yang saya pesan. Ibu Widayani selaku pemilik mengatakan bahwa untuk harga yang

terdapat di cendana catering itu sesuai dengan apa yang konsumen dapatkan ketika memesan. Dan juga untuk produk yang ditawarkan tentu sesuai dengan apa yang konsumen sudah pesan, bahkan ada beberapa konsumen yang mengatakan bahwa mereka senang karena produk yang didapat justru melebihi apa yang mereka pikirkan sebelumnya.

Keempat dan terakhir, yaitu indikator terhadap Penampilan dan Rasa. Meliputi keistimewaan tersendiri dari cendana catering yang tidak didapat dari produk pesaing, penyajian makanan dari segi estetika, dan variasi pada menu dari yang ditawarkan sesuai dengan selera tamu. Bapak Arri mengatakan bahwa keistimewaan dari cendana catering itu seperti mungkin cara komunikasi dan harga yah. Karena bicara produk itu menyesuaikan dengan apa yang Namanya harga, sehingga apa yang kita bayar itu yang kita dapat. Kelebihannya dari cara komunikasi yang nyaman dan dia royal. Untuk penyajian makanan jujur saya sangat terkesima dengan penyajian produk dari cendana catering, karena setiap hidangan yang saya pesan itu tidak hanya enak, tetapi juga disajikan dengan memukau yang mana sesuai dengan acara yang sedang berlangsung. Untuk variasi menu ini balik lagi kepada saya selaku konsumen yang ingin dibuatkan produk seperti apa, namun pihak cendana catering sendiri sebelumnya telah memberikan pendapatnya terkait menu yang akan dipesan sesuai dengan tema dari acara yang sedang berlangsung. Kak Rayhan mengatakan bahwa keistimewaan cendana catering ialah terdapat pada hidangan dari cendana catering ini selalu konsisten dari penampilan dan segi rasanya. Dilihat dari segi estetika, cendana catering itu sungguh memukau, sungguh hebat, mereka mampu untuk menyajikan sebuah hidangan yang tidak hanya menggugah selera makan, tetapi juga selaras dengan acara yang kami adakan. Lalu untuk variasi menu, cendana catering berhasil untuk menggerakkan beragam selera dari tamu itu sendiri, cendana catering juga akan memastikan setiap tamu untuk menemukan *comfort food* mereka. Ibu Tjiang mengatakan bahwa keistimewaan itu Sangat ada sekali. Cendana catering selalu memberi rasa yang sesuai, lalu tepat waktu dalam pengiriman. Untuk penyajian makanan sendiri, cendana catering selalu mengesankan, hidangan yang disajikan sesuai dengan acara yang berlangsung. Dan variasi menu pun sangat beragam juga menyediakan berbagai referensi untuk produk makanan itu sendiri. Ibu Yeni mengatakan bahwa cendana catering memiliki keistimewaan yang

mana selalu memberi rasa yang sesuai, dan selalu memberikan rasa yang sesuai dan selalu gimana yah di lidah teh gabisa diboongin gitu. Dan juga pengirimannya selalu tepat waktu. Saya juga merasa bahwa penyajian makanan dari cendana catering itu selalu benar-benar dapat mencuri perhatian semua orang., karena setiap hidangan yang disajikan selalu memberikan detail yang mengesankan, itu memberikan nilai tersendiri pada acara yang kami adakan. Dan cendana catering juga selalu menyajikan berbagai pilihan dari menu yang dapat menyesuaikan dengan selera tamu, yang mana ini menandakan bahwa cendana catering memahami preferensi makanan yang bervariasi. Ibu widayani selaku pemilik mengatakan bahwa salah satu keunggulan dari cendana catering adalah kemampuan untuk menyesuaikan harga kepada konsumen yang mana ini menjadikan bahwa setiap konsumen berhak untuk memiliki keunikan dari acaranya sendiri, dan kami berusaha untuk tetap memenuhi segala preferensi dan kebutuhan dari konsumen. Lalu kami memiliki komitmen untuk tetap menjaga kualitas pada setiap hidangan yang kami sajikan. Juga kami terus bekerja keras untuk dapat menyajikan sebuah hidangan dengan menciptakan sebuah visual yang menarik. Keistimewaan kami sebetulnya terletak pada kemampuan kami untuk dapat melebihi harapan dari setiap konsumen, tidak hanya menyajikan makanan yang enak, tapi juga memberikan pengalaman yang tidak akan terlupakan oleh setiap konsumen. Dalam hal penyajian makanan yang menampilkan estetika itu memang seharusnya seperti itu. Seandainya pun ada penambahan ornament ataupun penambahan stan-stan tertentu menyesuaikan dengan tema yang sudah ditetapkan. Kalau untuk hajatan itu menyesuaikan selera untuk umum, sesuai dengan permintaan konsumen yang mayoritas untuk selera bersama undangannya. Lalu dari segi estetika memang sepertinya harus seperti itu ya. Soalnya tamu itu meminta sesuai dengan keinginan beliau, konsumen meminta belanja ke kita itu sesuai dengan apa yang beliau sudah rasakan. Jadi kita harus memberikan yang sesuai dengan permintaan konsumen.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa produk yang ditawarkan oleh Cendana Catering memiliki beragam keunggulan yang disukai oleh konsumennya. Para konsumen merasakan bahwa kepuasan terhadap kualitas produk yang mereka terima itu termasuk dari keaslian bahan, penampilan yang menarik, dan juga rasa yang memuaskan. Harga yang

ditawarkan pun dinilai cukup terjangkau jika dibandingkan dengan kualitas yang diperoleh. Dalam hal ini ke istimewaannya yang dimiliki oleh Cendana Catering ialah dapat menyesuaikan harga, menyajikan hidangan yang mengesankan secara visual dan memberikan pengalaman yang berkesan bagi para konsumen. Maka keseluruhan baik itu kualitas kerja dan inovasi yang dimiliki Cendana Catering dalam merancang menu dan penyajiannya dapat menciptakan kesan yang positif untuk para konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Cendana Catering telah berhasil untuk menciptakan kesan yang positif di segala aspek. Konsumen memberikan penilaian terhadap penerimaan dari sebuah produk dengan menu yang sesuai ekspektasi dan hasil yang selalu konsisten. Sama halnya dengan kualitas kerja yang menjadi poin penting, dimana penampilan yang baik dan rasa yang memuaskan itu mencerminkan dedikasi dalam memberikan sebuah layanan yang terbaik. Kesesuaian antar produk, dengan harga yang terjangkau namun tetap memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan. Tentu penampilan dan rasa itu menjadi sebuah pembeda, Cendana Catering mampu untuk memberikan hidangan yang estetik, konsisten, dan bervariasi mengikuti selera tamu. Evaluasi konsumen terhadap kriteria *katering* yang baik itu menunjukkan bahwa faktor seperti kualitas, kemudahan, waktu, serta pilihan dari menu justru menjadi pertimbangan yang utama dalam memilih Cendana Catering. Rekomendasi yang positif dari seluruh konsumen menunjukkan bahwa kepuasan mereka terhadap layanan dan produk yang diberikan secara keseluruhan, dan kesesuaian antara harapan dan realita telah menciptakan citra positif terhadap Cendana Catering.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk di Cendana Catering, maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan, yaitu: Secara keseluruhan, hasil penilaian dan juga

pandangan yang diberikan oleh para responden mengindikasikan bahwa layanan ini berhasil untuk membangun reputasi yang positif dan memuaskan dalam berbagai macam aspek. Cendana Catering berhasil menjaga konsistensinya antara penampilan menu dengan hasil akhir produk yang didapat oleh konsumen, yang mana itu menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi konsumen. Dalam kriteria *catering* yang baik, Cendana Catering telah memenuhi berbagai faktor seperti lokasi yang strategis, rasa yang sesuai, kebersihan yang terjaga, harga yang fleksibel, dan juga variasi menu yang menarik. Dukungan rekomendasi dari mulut ke mulut pun digadang-gadang menjadi sumber informasi yang menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi. Poin penting lainnya ialah kemampuan Cendana Catering untuk menghadirkan penampilan dan rasa yang konsisten dan sesuai harapan, serta memberikan pengalaman kuliner yang unik dan memuaskan. Dalam kesimpulannya, Cendana Catering mampu memberikan layanan yang memenuhi harapan dan mampu memberikan pengalaman yang tak terlupakan kepada konsumennya.

Ucapan Terima Kasih

Tidak ada persembahan terbaik yang dapat peneliti berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu jalannya penelitian ini. Peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan seluruh informasi dan data yang diketahui.

Daftar Pustaka

- Agus Yulianto. (2019, September 4). Bisnis Katering di Bandung Raya, Potensial. Retrieved August 22, 2023, from *Republika Online*
- Janita, E. (2015). Persepsi Stakeholders Terhadap Kesiapan Kerja Sebagai Manajer Katering di Kodya Yogyakarta - Lumbung Pustaka UNY. *Uny.ac.id*.