

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Katering Butik Tumpeng Di Kota Depok

Wildatum Munawaroh¹, Robby Irvawan²,

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta Indonesia

Email: wildamunawaroh86@gmail.com, byvawan@gmail.com,

Abstract.

The population of this research is Butik Tumpeng catering customers, amounting to 150 people. The sample of this research is 60 respondents. The data collection technique for this study used a questionnaire/questionnaire which was tested for validation and reliability. Data processing in this study used SPSS (Statistic Package For the Social Sciences) version 28. The results of this study partially show that Service Quality and Perceived Value have a positive and significant effect on Customer Loyalty in the Butik Tumpeng catering in Depok City. The coefficient of determination is 65.6% and the remaining 34.4% is influenced by other variables not examined.

Keywords: *Quality Of Service, Preceived Value and Loyalty Customer*

Cronicle of Article: Received (11,06,2025); Revised (15,06,2025); and Published (28,06,2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

Profile and corresponding author : Wildatum Munawaroh adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* wildamunawaroh86@gmail.com, byvawan@gmail.com

How to cite this article : Munawaroh Wildatum, Irvawan Robby “Pengaruh Kualitas Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Katering Butik Tumpeng Di Kota Depok. ”, *Adbispreneur*, 5 (2), pp.177 - 181 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

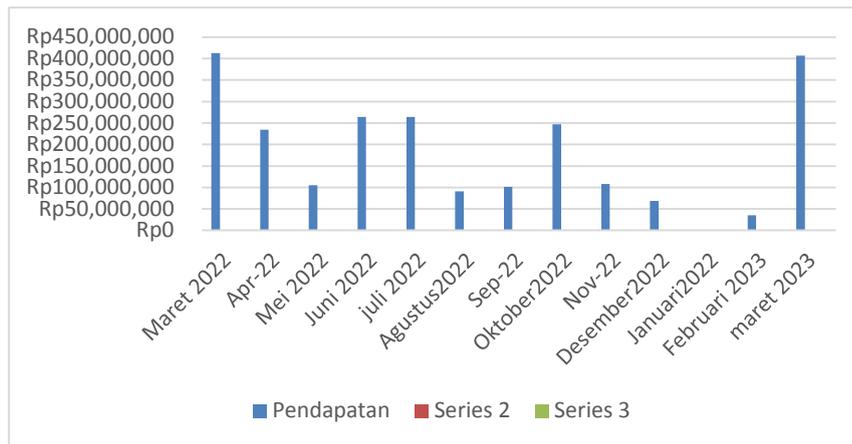
Latar Belakang Penelitian

Salah satu bisnis yang menjanjikan di era Globalisasi ini adalah bisnis katering. Pengelola bisnis katering melibatkan banyak aspek, baik yang berbasis bisnis rumahan atau bisnis berskala besar / korporasi. Karena katering adalah bisnis rumahan, pengalaman umumnya terbatas, polis asuransi yang lebih kecil dan kurangnya pengetahuan tentang kebersihan yang layak. Oleh karena itu produk utama katering membutuhkan kualitas pelayanan yang baik.

Masing-masing pengusaha ini berusaha membuat produk yang dibutuhkan konsumen, dengan kualitas dan rasa yang baik. Selain itu, perkembangan dunia kuliner saat ini menunjukkan bahwa semakin banyak persaingan di antara satu dengan yang lainnya tentang bagaimana makanan yang dijual dapat berhasil di pasar. Keberhasilan pemasaran suatu produk tidak diukur dari jumlah konsumen yang diperoleh, tetapi juga dengan cara mempertahankan konsumen tersebut. Hal ini tentunya tidak lepas dari bagaimana perusahaan katering meningkatkan kualitas

pelayanan dan Perceived value terhadap Loyalitas pelanggan. Loyalitas tidak datang dengan sendirinya, tetapi mencapainya membutuhkan strategi yang memandu konsumen. Perusahaan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen saat ini maupun yang akan datang. penelitian ini di salah satu bisnis katering Di wilayah Depok Yaitu katering Butik Tumpeng. Katering ini menawarkan menu yang bervariasi. Menu yang ditawarkan dari katering Butik Tumpeng terdiri dari menu tumpeng, nasi tumpah yang beraneka macam, jajanan pasar, bubur, ayam kodok, berbagai macam hampers cantik dan unik serta menyiapkan kue kering menjelang tahun baru dan hari raya, Butik Tumpeng didirikan pada tahun 2007 yang merupakan salah satu jasa dalam industri makanan olahan yang bisa diantar langsung ke tempat pemesanan.

Tabel 1. 1
Pendapatan Bersih Catering Butik Tumpeng Tahun 2022-2023



Sumber: Diolah peneliti 2023

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan kualitas pelayanan katering Butik Tumpeng di Kota Depok muncul berbagai permasalahan yaitu, seperti trend customer atau tren yang diinginkan konsumen, yang kadang tidak bisa terlayani karena keterbatasan alat dan pernak-perniknya dari catering, sistem pelayanan masih kekurangan, banyak chat di WA yang terkubur, mengakibatkan pelanggan merasa respon chat lambat.

Bagi perusahaan pelanggan setia tentu saja lebih menguntungkan daripada beralih pelanggan. Hal ini sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan karena dapat menciptakan loyalitas pelanggan untuk melanjutkan usahanya dengan melihat nilai pelanggan atau perceived value.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Bauran Pemasaran

Berikut merupakan 4 elemen yang mempengaruhi implementasi bauran pemasaran (Sevrilla and Rahmawati 2016) :

- Produk
- Price
- Place
- Promotion

2. Strategi Pemasaran

Pengertian pemasaran Kotler dan Armstrong(2010;29) adalah proses dimana Lembaga menciptakan nilai bagi penggunaan dan membangun hubungan yang kuat dengan pengguna untuk menangkap suatu nilai dari pengguna. Bahwa pemasaran berhubungan dengan penciptaan keinginan dan kebutuhan konsumen. Memahami, menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai serta kepuasan kepada konsumen adalah inti pemikiran dan praktek pemasaran modern.

3. Target Penjualan

Laba yang dihasilkan perusahaan merupakan hasil dari adanya tujuan penjualan. Dengan memaksimalkan pendapatan laba maka tujuan pemasaran dalam penjualan sudah tercapai. (Dimiyati 2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu dengan metode kuantitatif karena data yang diteliti meliputi pengaruh sebab akibat yang ditimbulkan pengaruh antar Variabel. Penelitian ini akan mengkaji mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Preceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan Katering Butik Tumpeng di Kota Depok, serta membahas mengenai entitas penghambat dan upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan untuk memaksimalkan Kualitas Pelayanan dan Preceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Katering Butik Tumpeng Di kota Depok. Data yang disajikan penelitian ini menggunakan daya primer dan data sekunder, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah populasi, dan Sample.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Katering Butik Tumpeng di Kota Depok

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok, hal tersebut ditunjukkan dengan artian t_{hitung} sebesar $1,321 > t_{tabel}$ $0,67882$. Dengan artian bahwa nilai signifikan sebesar $0,191 < 0,05$ dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Koata Depok. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik maka dapat menimbulkan pembelian berulang, keyakinan dan perilaku Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok.

2. Pengaruh Perceived Value (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Katering Butik Tumpeng di Kota Depok

Perceived Value berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok, hal tersebut ditunjukkan dengan artian t_{hitung} sebesar $6,022 > t_{tabel}$ $0,67882$. Dengan artian bahwa nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Koata Depok. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik maka dapat menimbulkan pembelian berulang, keyakinan dan perilaku Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Perceived Value* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Perceived Value (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) katering Butik Tumpeng Di Kota Depok.

Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok, hal tersebut ditunjukkan dengan artian F_{hitung} sebesar $57,177 > F_{tabel}$ $3,16$. Dengan artian bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Koata Depok. Hal ini menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* yang diberikan kepada pelanggan baik maka dapat menimbulkan pembelian berulang, keyakinan dan perilaku Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan katering Butik Tumpeng Di Kota Depok.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- 1) Hasil Uji hipotesis Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada katering Butik Tumpeng di Kota Depok dengan nilai t_{hitung} 1,323. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,446 atau 44,6% dan 55,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti.
- 2) Hasil Uji hipotesis Perceived Value (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada katering Butik Tumpeng di Kota Depok dengan nilai t_{hitung} 6,002. Besar pengaruh Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,651 atau 65,1% dan 34,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti.
- 3) Hasil Uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelaya (X1) dan Perceived Value berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada katering Butik Tumpeng di Kota Depok dengan nilai F_{hitung} 57,177. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 65,6% dan 34,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti.

Saran

- 1) Sebaiknya kualitas pelayanan petugas katering Butik Tumpeng ditingkatkan lagi dalam merespon pelanggan menjawab pesan melalui WA.
- 2) Harga menu di Katering Butik Tumpeng sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi dengan kualitas produk yang baik tetapi tetap ekonomis.
- 3) Di era sekarang ini banyak pesaing bisnis katering meningkatkan loyalitas pelanggan supaya Katering Butik Tumpeng menjadi pilihan utama saat pelanggan ingin membeli makanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arianto, Tezar, and Evi Puspita Sari. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perceived Value, Dan Perceived Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Telkomsel, Tbk Cabang Bengkulu." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11.1 (2023): 237-244.
- (Gusti et al., 2022) yogaswara, I. G. N. O. P., and Komang Agus Satria Pramudana. "Peran kepuasan pelanggan memediasi pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Warung Kopi Bhineka." *E-Jurnal Manajemen* 11.1 (2022): 82-101.
- (Mardian & Muhammad, 2020) Mardian, Irma, and Muhammad Muhammad. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Yamaha Tugu Mas Bima." *Target: Jurnal Manajemen Bisnis* 2.1 (2020): 125-131.
- Sebastian, Aaron, and Rudy Pramono. "Pengaruh perceived value,kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada outlet nike di jakarta." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4.3 (2021): 698-711.
- Nabila, Zahra, and Arif Kuswanto. "Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kopi Kenangan Jakarta." *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 12.1 (2022): 39-48.

- Akbar, Muhammad Ali, and Irvan Relyesh Situmorang. "PENGARUH PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS DENGAN VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA UMKM DI SUMATERA UTARA." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 5.2 (2021): 203-211.
- Nawarini, Alisa Tri. "Pengaruh Perceived Value Dan Kepuasan Pada Loyalitas Pengguna Kartu Seluler Di Kota Purwokerto Dengan Variabel Variety Seeking Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 21.1 (2019).
- Akob, Rezki Arianty, et al. "INOVASI PRODUK DAN KEUNGGULAN KOMPETITIF: STUDI PADA USAHA CATERING DI KOTA MAKASSAR." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 6.3 (2022): 652-664.
- Suhardi, Deddy, and Ali Nurjaman. "PENGEMBANGAN KELOMPOK MINASARI DALAM USAHA BUDIDAYA IKAN LELE PADA DESA MEKARSARI KABUPATEN CIAMIS." *The World of Business Administration Journal* (2022).
- Wiyono, Donny, and Wilma Laura Sahetapy. "Pengaruh Perceived Playfulness Dan Perceived Usefulness Terhadap Intention To Continue Using Melalui Attitude Toward Using Pada Pengguna Netflix Di Masa Pandemi Covid-19." *Agora* 9.2 (2021).
- Juliana, Juliana, and Felia Felicia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di The Garden Restaurant Pantai Indah Kapuk." *JUDICIOUS* 1.2 (2020): 55-63.
- Rohwiyati, Rohwiyati, and Praptiestrini Praptiestrini. "Peran Perceived Value Dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kuliner Kota Barat Solo." *Jurnal REKOMEN (Riset Ekonomi Manajemen)* 4.1 (2020): 24-33.
- Zakharia, Anantha, Putie Maharani Basa, and Nurullah Sururi Afif. "Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kiki Catering." *Jurnal Mitra Manajemen* 3.8 (2019): 831-844.
- Kusnara, Hasti Pramesti, and Mariati Tirta Wiyata. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LEM KUNING FOX (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PT. AICA INDRIA)." *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11.03 (2022): 1521-1526.
- Nurbani, Aep, et al. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* 16.2 (2019): 109-120.
- Yulia Erisqha, Yulia. *PENGARUH WORD OF MOUTH DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA ATJEH KUPI DI PEKANBARU*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Putri, Shavira Zhulfa Eka, Agus Widarko, and Siti Asiyah. "Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service)." *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 10.09 (2021).