

RINGKASAN EKSEKUTIF

Industri kuliner di Indonesia merupakan industri yang menjanjikan, dengan kontribusi sebesar 41,1% terhadap produk domestik bruto pada subsektor ekonomi kreatif tahun 2016. Salah satu jenis usaha di industri kuliner ini adalah catering, yang digeluti oleh CV Sehat Sumber Abadi. Perusahaan memiliki catering diet mayo premium Bye Bye Belly yang berdiri sejak 5 tahun yang lalu karena tren yang menunjang untuk diet cepat. Daya saing utama yang dimiliki oleh Bye Bye Belly adalah menu-menu tanpa garam yang diolah sedemikian rupa sehingga masih memiliki rasa (*gurih, mix spiced, dll*) dan mampu menurunkan 3-7 kg dalam 13 hari karena menu dibuat berdasarkan perhitungan nutrisisionis perusahaan (*in-house nutrition*).

Namun, Bye Bye Belly mengalami penurunan penjualan, terlepas dari semua aktivitas pemasaran yang telah dilakukan. Karenanya, penulis melakukan penelitian lebih lanjut terhadap data internal perusahaan, serta melakukan wawancara dengan internal perusahaan dan beberapa pelanggan Bye Bye Belly untuk mengetahui akar masalah, serta melakukan penelitian kuantitatif dengan menggunakan beberapa konsep akademik yaitu: citra merek, persepsi kualitas produk, harga, pelayanan pelanggan, pengiriman dan intensi pembelian untuk mengetahui akar penyebab yang menyebabkan masalah meningkatnya ketidakpuasan pelanggan Bye Bye Belly.

Dari penelitian, penulis menemukan bahwa meningkatnya ketidakpuasan pelanggan Bye Bye Belly disebabkan oleh kurangnya pelatihan terhadap karyawan dalam mempersiapkan produk dan memberikan layanan yang maksimal, serta tiga variabel yang mempengaruhi intensi pembelian catering Bye Bye Belly (sesuai urutan dari yang terpenting) yaitu pengiriman, persepsi kualitas produk, dan pelayanan pelanggan, sehingga harus diperbaiki kualitas karyawan Bye Bye Belly dari ketiga kategori tersebut.

Dari akar masalah tersebut, penulis kemudian merumuskan 3 alternatif solusi yaitu: sesi kebersamaan, penghargaan internal, dan revitalisasi divisi administrasi. Dari ketiga solusi, sesi kebersamaan terpilih menjadi solusi yang akan digunakan oleh perusahaan setelah situasi COVID-19 selesai. Sesi kebersamaan terdiri dari: sesi *team building*, sesi pembahasan masalah komplain dan transfer ilmu, diakhiri dengan sesi ramah tamah dan komunikasi dengan perusahaan, yang dilakukan setiap bulannya. Manfaat yang didapatkan perusahaan dari solusi sesi kebersamaan adalah meningkatkan komunikasi antara karyawan dan *helper*, mendorong budaya dalam mengutamakan pelanggan, meningkatkan produktivitas karyawan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dari 15 hingga 20%.



EXECUTIVE SUMMARY

The culinary industry in Indonesia is a promising industry, with a contribution of 41.1% of gross domestic product in the creative economy subsector in 2016. One type of business in the culinary industry is catering, which is cultivated by CV Sehat Sumber Abadi. The company has a premium mayo diet catering Bye Bye Belly which was established 5 years ago because of trends that support fast diets. Belly Byte-Bye is a menu without salt that is processed according to your taste (still tasty, a mixture of spices, etc.) and is able to add 3-7 kg in 13 days because the menu is made according to company nutritionists (nutrition at home).

However, Bye Bye Belly experienced a decline in sales, despite all the marketing activities that had been carried out. Therefore, the authors conducted further research on the company's internal data, and conducted interviews with internal companies and some Bye Bye Belly customers to find out the root of the problem, and conducted quantitative research using several academic concepts, namely: brand image, perception of product quality, price, service customers, shipping and purchase intentions to find out the root causes that cause the problem of increasing customer dissatisfaction Bye Bye Belly.

From the research, the authors found that the increasing customer dissatisfaction Bye Bye Belly was caused by the lack of training of employees in preparing products and providing maximum service, as well as three variables that influenced the purchase intention of catering Bye Bye Belly (in order of importance), namely delivery, perceived quality products, and customer service, so the quality of employees Bye Bye Belly must be improved from these three categories.

From the root of the problem, the author then formulates 3 alternative solutions, namely: togetherness session, internal appreciation, and the revitalitation of administrative division. Of the three solutions, the selected joint session became the solution that the company will use after the COVID-19 situation is over. The togetherness session consisted of: team building session, the discussion session on complaints and knowledge transfer, ended with a suave and communication session with the company, which was held every month. The benefits obtained by the company from the joint session solution are improving communication between employees and helper, encouraging culture in prioritizing customers, increasing employee productivity, and increasing customer satisfaction from 15 to 20%.

