



ABSTRAK

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU GIZI
SKRIPSI AGUSTUS 2017

MARINA MAHARANI JENNY PUTRI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN MAKANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN PT. FRANS PUTRATEX CIKANDE 2017

viii, VI BAB, 92 halaman, 17 tabel

Latar Belakang : Kualitas pelayanan makanan berorientasi pada kepuasan karyawan dengan 5 indikator yaitu variasi menu makanan, cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghadirkan makanan, keadaan peralatan makan, sikap dan perilaku petugas penyaji. Salah satu contoh pelayanan makanan yaitu kantin di PT. Frans Putratex Cikande yang menyediakan makanan untuk karyawan sehingga memerlukan perhatian khusus agar karyawan merasa puas.

Tujuan : Mengetahui hubungan kualitas pelayanan makanan terhadap tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande 2017

Metode Penelitian : Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, desain penelitian *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan tetap sebanyak 320 karyawan, dengan sampel sebanyak 128 orang yaitu menggunakan rumus dua proporsi. Data penelitian pelayanan makanan dan kepuasan karyawan diperoleh melalui wawancara dan angket dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis data menggunakan uji *chi-square*.

Hasil penelitian : Hasil analisis bivariat ada hubungan kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan karyawan PT. Frans Putratex Cikande *pvalue* 0.005 (≤ 0.05). 5 dimensi pelayanan makanan, terdapat 3 dimensi yaitu: ketepatan waktu menghadirkan makanan, keadaan peralatan makan, sikap dan perilaku petugas penyaji ada hubungan dengan tingkat kepuasan karyawan (*pvalue* ≤ 0.05). Sedangkan 2 dimensi yaitu : variasi menu makanan dan cara penyajian makanan tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan karyawan (*pvalue* ≥ 0.05).

Kesimpulan : Keadaan peralatan makan, ketepatan waktu menghadirkan makanan, sikap dan perilaku petugas penyaji makanan memengaruhi kepuasan karyawan.

Saran : Penyelenggaraan makanan di suatu institusi non komersil dapat memperhatikan kualitas pelayanan makanan untuk tenaga kerja guna tingkat kepuasan dan produktivitas kerja.

Daftar Bacaan : 1994-2017

Kata Kunci : Kualitas pelayanan makanan, tingkat kepuasan karyawan.