

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus segera terpenuhi untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Banyak industri makanan yang sedang berkembang seperti restoran, kantin, rumah makan maupun kafetaria yang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar memperoleh kepuasan. Aspek yang diperhatikan untuk memperoleh kepuasan konsumen antara lain keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas layanan pada penyelenggaraan makanan (Widyastuti, 2015).

Makanan sebagai faktor yang sangat penting bagi kehidupan manusia selain harus memenuhi cita rasa yang enak dan penampilan yang menarik, makanan juga harus aman untuk dikonsumsi yaitu terbebas dari segala bentuk kontaminasi yang dapat merugikan konsumen. Potensi makanan untuk terkontaminasi zat berbahaya dan menjadi sumber penularan penyakit meningkat jika proses penanganan hingga dikonsumsi masyarakat tidak memperhatikan hygiene dan sanitasi (Nugroho dan Yudhastuti, 2014).

Penelitian yang dilakukan Widyastuti (2015), mengatakan bahwa keamanan pangan di kantin sekolah termasuk rawan tetapi masih dapat dikonsumsi yaitu dengan skor keamanan pangan 0,750. Hal yang diperhatikan yaitu alat-alat yang digunakan untuk menyiapkan, mengolah, memasak dan menyajikan makanan tidak dibersihkan sebagaimana mestinya dan penanganan makanan tidak dilakukan sesuai dengan syarat-syarat kebersihan.

Penelitian yang dilakukan Pratiwi *et al.* (2015), keamanan pangan pada beberapa jenis makanan termasuk dalam rawan tapi aman dikonsumsi yaitu sup bayam dengan skor keamanan pangan sebesar 0,6734, skor keamanan pangan pepes ikan sebesar 0,7454, skor keamanan tempe goreng sebesar 0,7454, dan skor keamanan tahu goreng sebesar 0,7360. Hal yang perlu dibenahi adalah tahapan dalam pengolahan bahan makanan.

Pemenuhan aspek keamanan pangan harus diperhatikan karena dampak mengonsumsi makanan yang sudah rusak cukup berbahaya, salah satunya adalah

keracunan makanan. Berdasarkan data Sentra Informasi Keracunan Nasional (SIKerNas) Badan POM RI, sepanjang bulan Oktober hingga Desember 2014, terdapat 38 insiden keracunan disebabkan oleh keracunan akibat pangan. Sebagian besar keracunan oleh pangan yaitu sebanyak 10 insiden dengan jumlah korban 559 orang disebabkan oleh lalainya perusahaan katering dalam menjaga keamanan pangan. Enam kasus insiden keracunan pangan terjadi disebabkan oleh makanan dalam skala rumah tangga dengan dengan jumlah korban 255 orang dan terdapat 1 orang meninggal. Keracunan pangan yang lain terjadi disebabkan oleh jajanan dengan jumlah insiden 5 dengan jumlah korban 94 orang, dan 1 insiden keracunan pangan lain yang disebabkan oleh lalainya pihak restoran dengan jumlah korban 2 orang meninggal dunia. Semakin hari aspek keamanan pangan menjadi salah satu aspek yang diperhatikan konsumen dalam memilih makanan (Widyastuti, 2015).

Berdasarkan penelitian Kusumaningayu (2013) dalam Widyastuti (2015), keamanan pangan memengaruhi sebesar 36% terhadap kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di sebuah hotel di kawasan Bandung. Selain itu, pada penelitian Wulansari *et al.* (2013) yang dilakukan pada mahasiswa di Bogor, keamanan dan kebersihan makanan yang disajikan merupakan salah satu faktor yang penting pada penyelenggaraan makan di sebuah kantin.

Setiap jasa boga harus dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas makanan yang baik akan meningkatkan daya terima dan kepuasan konsumen. Menurut penelitian Setiawan (2013), kualitas makanan yang disajikan di Resto X.O *Chinese Cuisine* sesuai dengan harapan konsumen dengan nilai rata-rata 6,46. Menurut penelitian Sholihah (2013), 70% responden menyukai penampilan menu makanan. Namun menurut penelitian Yuliati dan Widyawati (2005), di *food court* Institut Pertanian Bogor 75,8% konsumen merasa rasa makanan kurang baik dari segi rasa dan 79,2% konsumen tidak suka terhadap penampilan makanan.

Selain kualitas makanan, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen (Mulyono *et al.*, 2007). Menurut penelitian Lestari *et al.* (2015), kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Yuliati dan Widyawati (2005), pada penyelenggaraan makanan di *food court* IPB sebesar 86,7% konsumen merasa tidak puas terhadap keramahan pelayanan, 94,2% konsumen merasa tidak puas terhadap kecepatan melayani.

Menurut Supranto (2006) dalam Nurtika (2014), kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting, sebab apabila pelanggan tidak puas maka mereka akan meninggalkan perusahaan tersebut sehingga akan menyebabkan penurunan penjualan, menurunkan laba, bahkan hingga kerugian. Semakin puas pelanggan terhadap suatu produk, konsumen menerima produk dan selanjutnya akan mempengaruhi keinginan untuk membeli di tempat yang sama kedepannya (Widyastuti, 2015). Penelitian yang dilakukan Atikah dan Setiawan (2014), 79% konsumen telah puas terhadap makanan di restoran khas Padang di Bogor. Penelitian Kuriasari (2015), 66,7% pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan promosi di Restoran Renala Solo. Penelitian lain oleh Puspitasari (2009), 78,16% konsumen telah puas terhadap kinerja restoran *Burger & Grill*.

Salah satu penyelenggara makanan yang aksesnya mudah dijangkau oleh mahasiswa adalah kantin universitas. Kantin Universitas Esa Unggul adalah tempat pemilihan makanan yang menerapkan sistem *full day school*, dimana kantin ini beroperasi selama kampus masih melakukan proses pembelajaran. Kantin Universitas Esa Unggul menjajakan berbagai jenis hidangan makanan seperti nasi goreng, mie ayam, bakso, nasi, ayam goreng, siomay, bakso, *ice cream* dan lain sebagainya. Hal ini memperbesar kemungkinan mahasiswa lebih memilih kantin daripada makan diluar area universitas. Untuk menjaga keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dari kantin universitas perlu diadakan peremajaan kantin. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang hubungan keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

1.2 Identifikasi Masalah

Kantin kampus adalah tempat dimana para mahasiswa Esa Unggul beristirahat. Tempat ini merupakan kumpulan dari beberapa penjual yang menjual makanan dan minuman yang sangat beragam jenisnya. Disaat menunggu kelas maupun beristirahat, kebanyakan mahasiswa mengunjungi kantin untuk memenuhi kebutuhannya seperti makan sarapan dan makan siang. Kantin yang bergerak dalam usaha penyediaan makanan harus memperhatikan keamanan pangan dan kualitas makanan yang di produksi dan juga memperhatikan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan konsumen terhadap hidangan makanan yang di jajakan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti hubungan keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan segala keterbatasan waktu serta biaya maka peneliti membatasi masalah penelitian pada variabel keamanan pangan (tidak termasuk radiasi dan mikrobiologi), kualitas makanan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen.

1.4 Perumusan Masalah

Bagaimana hubungan keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden (jenis kelamin, umur, asal daerah dan uang saku).

- b. Mengidentifikasi keamanan pangan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.
- c. Mengidentifikasi kualitas makanan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.
- d. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap makanan di kantin Universitas Esa Unggul.
- f. Menganalisis hubungan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di Kantin Universitas Esa Unggul.
- g. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di Kantin Universitas Esa Unggul.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Pengelola kantin

Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi sejauh mana mereka sudah mampu memberikan kepuasan pada pelanggan dalam penyelenggaraan makanan.

1.6.2 Bagi Intitusi Pendidikan

Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk peremajaan kantin dari segi keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

1.6.3 Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman melakukan penelitian mengenai keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di institusi penyelenggaraan makanan komersial.

BAB II

KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Penyelenggaraan Makanan

a. Definisi Penyelenggaraan Makanan

Penyelenggaraan makanan adalah penyelenggaraan dan pelaksanaan makanan dalam jumlah yang besar. Pengelolaan makanan mencakup anggaran belanja, perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, penyediaan/pembelian bahan makanan, penerimaan dan pencatatan, penyimpanan dan penyaluran bahan makanan, pengolahan bahan makanan, penyajian dan pelaporan. Secara garis besar pengelolaan makanan mencakup perencanaan menu, pembelian, penerimaan, dan persiapan pengolahan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, pendistribusian/penyajian makanan dan pencatatan serta pelaporan (Depkes RI, 2013).

b. Sifat Penyelenggaraan Makanan

Sifat penyelenggaraan makanan dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu penyelenggaraan makanan komersial dan non komersial. Penyelenggaraan makanan komersial didirikan untuk umum dan beroperasi untuk mendapat keuntungan, institusi ini mensuplai makanan umum secara teratur. Penyelenggaraan makanan non komersial yang meliputi organisasi sekolah, industri, pemerintahan, rumah sakit, dan lain-lain merupakan institusi yang mengoperasikan penyelenggaraan makanan sendiri sebagai pelayanan untuk melengkapi aktivitas mereka dalam mencapai tujuan organisasi dan kelompok ini mungkin dapat atau tidak mencari keuntungan dari penyelenggaraan makanan setidaknya impas. Secara umum tujuan penyelenggaraan makanan pada kelompok komersial dan non komersial mempunyai kesamaan yaitu tersedianya makanan yang memuaskan klien, dengan manfaat setinggi-tingginya bagi institusi. (Mukrie, 1990 dalam Purwaningtyas, 2013).

c. Kegiatan Penyelenggaraan Makanan

Berikut adalah kegiatan penyelenggaraan makanan menurut Depkes RI (2013) :

1. Perencanaan Anggaran Belanja Makanan

Perencanaan anggaran bahan makanan adalah rangkaian kegiatan penghitungan anggaran berdasarkan laporan penggunaan anggaran bahan makanan tahun sebelumnya dengan mempertimbangkan fluktuasi harga, fluktuasi konsumen. Adanya rencana anggaran belanja berfungsi untuk mengetahui perkiraan jumlah anggaran bahan makanan yang dibutuhkan selama periode tertentu.

2. Perencanaan Menu

Perencanaan menu merupakan serangkaian kegiatan menyusun hidangan dalam variasi yang serasi untuk manajemen penyelenggaraan makan di institusi. Kegiatan ini sangat penting dalam sistem pengelolaan makanan, karena menu sangat berhubungan dengan kebutuhan dan penggunaan sumber daya lainnya dalam sistem tersebut seperti anggaran belanja, perencanaan menu harus disesuaikan dengan anggaran yang ada dengan mempertimbangkan kebutuhan gizi dan aspek kepadatan makanan dan variasi bahan makanan. Menu seimbang perlu untuk kesehatan, namun agar menu yang disediakan dapat dihabiskan, maka perlu disusun variasi menu yang baik, aspek komposisi, warna, rasa, rupa, dan kombinasi masakan yang serasi.

3. Pengadaan Bahan Makanan

Pengadaan bahan makanan merupakan usaha atau proses dalam penyediaan bahan makanan. Dalam proses ini dapat berupa upaya penyediaan bahan makanan saja, ataupun sekaligus melaksanakannya dalam proses pembelian bahan makanan. Pada kegiatan penyediaan bahan makanan dilakukan perencanaan pengadaan bahan makanan yang meliputi: penetapan spesifikasi bahan makanan dan melakukan survei pasar.

4. Pembelian Bahan Makanan

Pembelian bahan makanan adalah serangkaian kegiatan penyediaan macam, jumlah spesifikasi/ kualitas bahan makanan sesuai ketentuan/*policy* yang berlaku di institusi yang bersangkutan. Pembelian bahan makanan merupakan prosedur penting untuk memperoleh bahan makanan, biasanya terkait dengan produk yang benar, jumlah yang tepat, waktu yang tepat dan harga yang benar. Dalam pembelian bahan makanan dapat diterapkan berbagai prosedur tergantung dari *policy*, kondisi, besar/kecilnya institusi serta kemampuan sumber daya institusi yang bersangkutan.

5. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makan adalah rangkaian kegiatan meneliti, memeriksa, mencatat dan melaporkan bahan makanan yang diperiksa sesuai spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak (surat perjanjian jual beli).

6. Penyimpanan Bahan Makanan

Penyimpanan bahan makanan adalah proses kegiatan yang menyangkut pemasukan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, serta penyaluran bahan makanan sesuai dengan permintaan untuk persiapan pemasakan bahan makanan.

Fungsi dari penyimpanan bahan makanan adalah menyelenggarakan pengurusan bahan makanan agar setiap waktu diperlukan dapat melayani dengan tepat, cepat dan aman digunakan dengan cara yang efisien. Prinsip dasar dalam penyimpanan bahan makanan adalah tepat tempat, tepat waktu, tepat mutu, tepat jumlah dan tepat nilai.

Sesuai jenis bahan makanan gudang operasional dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Gudang bahan makanan kering, yaitu merupakan tempat penyimpanan bahan makanan kering yang tahan lama seperti beras, gula, tepung-tepungan, kacang hijau, minyak, kecap, makanan dalam kaleng dan lain-lain. Syarat utama untuk menyimpan bahan

makanan kering adalah ruangan khusus kering, tidak lembab, pencahayaan cukup, ventilasi dan sirkulasi udara baik, serta bebas dari serangga dan binatang pengerat lainnya.

b) Gudang bahan makanan segar, yaitu merupakan tempat menyimpan bahan makanan yang masih segar seperti daging, ikan unggas, sayuran dan buah. Bahan makanan tersebut umumnya merupakan bahan makanan yang mudah rusak, sehingga perlu dilakukan tindakan untuk memperlambat kerusakan terutama disebabkan oleh mikroba. Secara umum setiap jenis bahan makanan segar memiliki suhu penyimpanan tertentu yang optimal untuk menjaga kualitas.

Syarat-syarat tempat penyimpanan bahan makanan kering sebaiknya mengikuti ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bangunan gedung harus dirancang bebas dari kelembaban, mudah dibersihkan, serta bebas dari serangga dan binatang pengerat.
- 2) Dinding langit-langit dibuat dari bahan yang tidak mudah keropos, tetapi mudah dibersihkan.
- 3) Jendela harus dilengkapi dengan tirai yang tidak tembus pandang, sehingga sinar matahari tidak dapat langsung masuk ke dalam gudang.
- 4) Lantai sebaiknya dari ubin, teraso atau beton, dan tidak licin.
- 5) Gudang tidak boleh gelap, pencahayaan harus cukup.
- 6) Pintu gudang pemasukan dan pengeluaran sebaiknya sama sehingga memudahkan dalam pengawasan, demikian juga petugas yang diizinkan masuk harus dibatasi.
- 7) Kunci gudang harus disimpan oleh satu orang yang telah diberi kewenangan menyimpannya.
- 8) Bahan makanan harus ditempatkan secara teratur dan sistematis menurut jenis golongan dan frekuensi pemakaian. Sebaiknya bahan makanan tersebut diletakkan dalam rak baja. Bahan makanan sereal, tepung-tepungan, rempah-rempah harus dimasukkan ke dalam kontainer plastik dan tertutup rapat

dilengkapi dengan identitas bahan makanan lengkap. Bahan makanan yang tumpah atau tumpukan sampah harus segera dibersihkan.

- 9) Pembersihan dan penyemprotan gudang hendaknya dilakukan secara teratur setiap hari.
- 10) Bahan makanan seperti beras dan gula hendaknya disusun secara bergantian dan diletakkan di atas papan. Hindari kontak langsung dengan lantai dan dinding.
- 11) Letak meja kerja petugas unit penerimaan harus dekat dengan pintu.

Syarat penyimpanan bahan makanan segar adalah disimpan dalam lemari pendingin, beberapa syarat ruang penyimpanan dingin, antara lain :

- 1) Pengecekan terhadap suhu harus dilakukan sedangkan pembersihan lemari es sebaiknya dilakukan setiap hari.
- 2) Pencairan es pada *refrigerator* harus segera setelah terjadi pengerasan. Sebaiknya dalam memilih *refrigerator* yang otomatis dapat mencairkan es kembali.
- 3) Semua bahan makanan yang disimpan harus dibersihkan dan dibungkus dalam kontainer plastik atau kertas timah.
- 4) Tidak menempatkan bahan makanan yang berbau keras dengan makanan yang tidak berbau dalam satu tempat.
- 5) Suhu penyimpanan yang baik. Setiap bahan makanan mempunyai spesifikasi dalam penyimpanan tergantung kepada besar dan banyaknya makanan dan tempat penyimpanannya.

7. Persiapan Bahan Makanan

Persiapan bahan makanan adalah suatu proses kegiatan yang spesifik dalam rangka menyiapkan bahan makanan dan bumbu-bumbu sebelum dilakukan pemasakan. Tujuan persiapan bahan makanan adalah:

- a) Tersedianya racikan yang tepat dari berbagai macam bahan makanan untuk berbagai hidangan dalam jumlah yang sesuai dengan menu yang berlaku, standar porsi dan jumlah konsumen.

- b) Tersedianya racikan bumbu sesuai dengan standar bumbu atau standar resep yang berlaku, menu dan jumlah konsumen.

8. Pengolahan Bahan Makanan

Pengolahan bahan makanan merupakan suatu kegiatan terhadap bahan makanan yang telah dipersiapkan menurut prosedur yang ditentukan dengan menambahkan bumbu standar menurut resep, jumlah klien, serta perlakuan spesial yaitu pemasakan dengan air, lemak, pemanasan dalam rangka mewujudkan masakan dengan cita rasa yang tinggi. Tujuan pengolahan bahan makanan adalah:

- a) Mengurangi resiko kehilangan zat gizi bahan makanan.
- b) Meningkatkan nilai cerna.
- c) Meningkatkan dan mempertahankan warna, rasa, keempukan dan penampilan makanan (kualitas makanan).
- d) Bebas dari bahan potensial dan zat yang berbahaya bagi tubuh.

9. Pendistribusian Makanan

Pendistribusian makanan adalah serangkaian kegiatan penyaluran makanan sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan konsumen yang dilayani. Macam-macam distribusi makanan:

- a) Sentralisasi, yaitu suatu cara mengirim hidangan makanan dimana telah di porsi untuk setiap konsumen. Hidangan-hidangan telah diporsi di dapur pusat.
- b) Desentralisasi, yaitu pengiriman hidangan dengan menggunakan alat-alat yang ditentukan dalam jumlah porsi lebih dari satu, kemudian di ruang distribusi disajikan untuk setiap konsumen. Sistem desentralisasi mempunyai syarat yaitu adanya *pantry* yang mempunyai alat-alat pendingin, pemanas dan alat-alat makan.

d. Higiene dan Sanitasi Makanan Dalam Penyelenggaraan Makan

Menurut Depkes (2011) tentang persyaratan higiene sanitasi jasaboga, bahwa higiene sanitasi makanan merupakan suatu upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapan yang dapat dan mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan. Sanitasi makanan merupakan suatu penciptaan atau pemeliharaan kondisi

yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan yang dimulai dari sebelum makanan diproduksi (proses penanganan bahan mentah), selama dalam proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan, penjualan, sampai pada saat di mana makanan dan minuman tersebut siap dikonsumsi masyarakat (konsumen). Sedangkan higiene makanan merupakan tindakan yang menitikberatkan pada usaha-usaha untuk mempertahankan atau memperbaiki kesehatan yang berkaitan dengan kebersihan individu. Berikut adalah sarana dan peralatan untuk pelaksanaan sanitasi makanan menurut Murdiati dan Amaliah (2013). :

1. Sanitasi peralatan produksi makanan

Alat dan perlengkapan yang digunakan untuk memproduksi bahan makanan harus dibuat dengan perencanaan yang memenuhi persyaratan teknik dan higiene. Peralatan dan perlengkapan tersebut harus memenuhi persyaratan-persyaratan umum lainnya, yaitu:

- a) Sesuai dengan jenis bahan yang akan diproduksi. Bagian permukaan alat yang berhubungan dengan bahan pangan harus bersifat atau dalam keadaan halus, tidak berlubang atau bercelah atau memungkinkan menjadi tempat bahan terselip, tidak mudah terkelupas, tidak menyerap air (hidrokopis), tidak berkarat (korosi), dan tidak bereaksi atau terlarut sebagian oleh bahan yang dipakai.
- b) Tidak mencemari hasil produksi baik mikroorganisme patogen atau perusak, unsur atau fragmen logam yang terlepas, minyak pelumas, bahan bakar, dan lain-lain.
- c) Mudah dilakukan sanitasi atau pembersihan. Peralatan pengolahan bahan pangan harus dibuat dari bahan yang tidak larut dalam makanan dan tidak terbuat sebagian atau seluruhnya dari bahan-bahan tembaga, suasa, kuningan, perunggu, dan logam beracun lainnya. Peralatan dapur (pengolahan) sebaiknya menghindari penggunaan bahan dari kayu. Kayu sangat mudah mengalami penggoresan oleh alat-alat tajam. Bekas goresan tersebut akan menjadi tempat terdepositnya sisa atau rontokan bahan olahan sehingga dapat menjadi media pertumbuhan mikroba dan

pada akhirnya dapat menyebabkan terjadinya kontaminasi pada bahan pangan dan dapat mengganggu proses dan membahayakan konsumen. Peralatan pengolahan makanan dari logam yang terbaik adalah *stainless stel*.

2. Sanitasi Peralatan Makan

Peralatan dapat berperan sebagai jalur atau media pengotoran terhadap makanan, jika keadaannya tidak sesuai dengan ditetapkan atau tidak memenuhi syarat kesehatan. Kelengkapan dari peralatan yang meliputi peralatan masak dan peralatan makan juga berperan dalam menunjang terciptanya makanan yang bersih dan hygiene. Adapun syarat-syarat dari peralatan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Kontruksi : mudah dibersihkan, permukaan halus dan tidak terlalu banyak lekukan.
- b) Keutuhan : hendaknya peralatan tidak retak yang dapat menimbulkan penimbunan sisa makanan.
- c) Kebersihan : peralatan terbuat secara visual bersih, tidak terdapat bercak-bercak dan sisa-sisa makanan.
- d) Keamanan peralatan : tidak boleh mengandung bahan-bahan beracun dan bahan larut oleh asam, seperti Cd, Cn, Pb, Cu, dan Zn. Pembersihan peralatan produksi dan alat makan

Peralatan produksi dan makan harus selalu dijaga kebersihannya. Oleh karena itu, peralatan tersebut perlu dibersihkan dan disanitasi/didesinfeksi, hal ini bertujuan untuk mencegah kontaminasi silang pada makanan, baik pada tahap persiapan, pengolahan, maupun penyimpanan. Diketahui bahwa peralatan seperti alat pemotong, papan pemotong (telenan), dan beberapa peralatan lainnya merupakan sumber kontaminan potensial bagi makanan. Frekuensi pencucian dari alat dapur tergantung pada jenis alat yang digunakan. Permukaan peralatan yang secara langsung kontak dengan makanan harus dibersihkan paling sedikit satu kali sehari. Peralatan bantu yang tidak secara langsung bersentuhan dengan makanan harus dibersihkan sesuai dengan kebutuhan untuk mencegah terjadinya akumulasi debu, serpihan bahan atau produk

makanan, serta kotoran lain. Untuk membantu proses pembersihan, terkadang dibutuhkan bantuan kain lap/serbet lap/ serbet yang digunakan untuk mengelap peralatan dapur yang secara langsung bersentuhan dengan makanan, harus bersih dan sering dicuci serta disanitasi dengan bahan *sanitaiser* yang sesuai dan lap/serbet tidak boleh digunakan untuk keperluan lainnya.

3. Pembuangan Limbah

Limbah dari proses pengolahan makanan harus ditangani dengan sebaik-sebaiknya, terutama untuk menghindari terjadinya kontaminasi mikroorganisme patogen. Mikroorganisme patogen yang tumbuh di dalam limbah dapat dipindahkan dengan perantara serangga, misalnya lalat, nyamuk, dan kecoa, atau oleh hewan pengerat seperti tikus, yang seringkali menggunakan sampah sebagai tempat hidup dan sumber makanannya. Lalat rumah telah teridentifikasi sebagai pembawa mikroorganisme penyebab penyakit seperti demam typhoid, lepra, disentri *amuba*, dan *tuberculosis*. Seekor lalat rumah dapat membawa sebanyak 6 juta mikroba pada permukaan tubuhnya, dan lebih banyak lagi di dalam tubuhnya.

4. Higiene Tenaga Penjamah Makanan

Menurut Depkes (2011) tentang persyaratan higiene sanitasi jasaboga penjamah makanan adalah orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai dengan penyajian. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 942/Menkes/SK/VII/2003 Tentang Pedoman Persyaratan Higiene Sanitasi Jajanan bahwa yang termasuk higiene perorangan (*personal hygiene*) seorang penjamah makanan adalah:

a) Menjaga kebersihan pakaian

Pakaian penjamah makanan harus selalu bersih. Apabila tidak ada ketentuan khusus untuk penggunaan seragam. Pedoman persyaratan higiene sanitasi makanan terkait dengan higiene perorangan (*personal hygiene*) seorang penjamah makanan. Sebaiknya tidak bermotif dan

berwarna terang. Hal ini dilakukan agar pengotoran pada pakaian mudah terlihat. Pakaian kerja sebaiknya dibedakan dengan pakaian sehari-hari. Disarankan untuk mengganti pakaian kerja secara periodik untuk mengurangi resiko kontaminasi.

b) Menjaga kebersihan kuku dan tangan

Kuku sebaiknya selalu dalam keadaan pendek dan bersih, tidak mengandung noda hitam (kotoran) untuk menghindari bersarangnya bakteri yang dapat menularkan penyakit kedalam makanan maupun minuman. Perhiasan dan aksesoris misalnya cincin, kalung, anting, dan jam tangan sebaiknya dilepas, sebelum pekerja memasuki daerah pengolahan makanan. Perhiasan dan aksesoris dimungkinkan menjadi tempat menempelnya kotoran atau kuman dari luar lingkungan pengolahan makan dan ditakutkan dapat mengontaminasi makanan.

c) Menjaga kerapian rambut

Rambut pekerja harus selalu dicuci secara periodik. Selama mengolah atau menyajikan makanan, rambut harus selalu dijaga agar tidak jatuh dalam makanan dan rambut yang jatuh kedalam makanan bukan merupakan penyebab utama kontaminasi bakteri, tetapi bila terdapat rambut dalam makanan amat tidak disukai oleh konsumen. Setiap kali tangan menyentuh, menggaruk, menyisir, atau mengikat rambut, harus segera dicuci sebelum digunakan lagi untuk menangani makanan.

d) Memakai celemek dan tutup kepala

Celemek dan tutup kepala merupakan bagian kerja yang sebaiknya tidak dilepas selama melakukan kegiatan bekerja mengolah makanan. Celemek yang digunakan pekerja harus selalu bersih dan tidak boleh digunakan sebagai lap tangan. Penggunaan tutup kepala dimaksudkan untuk menjaga kerapian rambut, mencegah kotoran rambut jatuh kedalam makanan dan supaya rambut tidak jatuh mengotori makanan. Celemek berfungsi untuk melindungi pakaian dari noda kotoran yang berasal dari makanan maupun dari benda lain yang mengotori pakaian. Celemek dan tutup kepala sebaiknya ditanggalkan apabila pekerja tidak

melakukan aktifitas mengolah makanan untuk menghindari kontaminasi penyakit.

e) Mencuci tangan setiap kali hendak menangani makanan

Mencuci tangan merupakan salah satu syarat yang penting untuk selalu dilakukan oleh penjamah makanan dalam melakukan proses pengolahan makanan. Hal ini dikarenakan tangan kotor atau terkontaminasi dapat memindahkan bakteri dan virus *pathogen* dari tubuh *faeces*, atau sumber lain ke dalam makanan. Pencucian makanan tangan yang benar dilakukan dilakukan dengan sabun dan air bersih yang mengalir. Tangan harus digosok-gosok supaya kotoran dan mikroba yang menempel dapat terlepas dan mengalir bersama air. Pencucian tangan dilakukan setiap saat terutama setelah tangan menyentuh benda-benda kotor menjadi sumber kontaminasi.

2.1.2 Kantin

Kantin adalah tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya. Kantin merupakan salah satu bentuk fasilitas umum, yang keberadaannya selain sebagai tempat untuk menjual makanan dan minuman juga sebagai tempat bertemunya segala macam masyarakat dalam hal ini mahasiswa maupun karyawan yang berada di lingkungan kampus, dengan segala penyakit yang mungkin dideritanya. Kantin memiliki tujuan yaitu menyediakan makanan enak, bergizi, aman, disukai oleh konsumen dan terjamin kebersihannya dengan harga yang terjangkau. Kantin tidak harus mewah, tetapi kebersihan tempat memasak dan menjual harus terjaga. Hal tersebut perlu diperhatikan untuk menghindari terjadinya keracunan pada konsumen akibat tercemarnya makanan oleh bakteri. Selain kebersihan tempat, keamanan makanan yang dijual merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menghindari keracunan. Makanan yang aman dikonsumsi adalah makanan yang tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh, serta tidak menggunakan pengawet atau pewarna yang dilarang pemerintah (Murdiati dan Amaliah, 2013).

2.1.3 Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Sumarwan (2003) dalam Puspitasari (2009), konsumen telah menjadi pusat perhatian pemasar karena konsumenlah yang memutuskan apakah akan membeli atau tidak. Oleh karena itu, para pemasar berkewajiban untuk memahami konsumen, yaitu dengan mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen, apa selernya dan bagaimana mengambil keputusan. Konsumen dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Konsumen individu, yaitu individu atau rumah tangga yang membeli suatu barang atau jasa yang digunakan untuk membeli kebutuhan.
- b. Konsumen organisasi, yaitu organisasi bisnis, yayasan, lembaga sosial, kantor pemerintahan, atau lembaga lainnya yang membeli barang atau jasa untuk menjalankan seluruh kegiatan organisasinya.

Karakteristik konsumen meliputi pengetahuan dan pengalaman konsumen, kepribadian konsumen, serta karakteristik demografi konsumen. Konsumen yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang banyak mengenai produk mungkin tidak termotivasi untuk mencari informasi, karena ia sudah merasa cukup dengan pengetahuan untuk mengambil keputusan. Konsumen yang memiliki kepribadian yang senang mencari informasi akan meluangkan waktu untuk mencari informasi yang lebih banyak. Pendidikan adalah salah satu karakteristik demografi yang penting. Konsumen yang berpendidikan tinggi akan lebih senang untuk mencari informasi yang banyak mengenai suatu produk, sebelum memutuskan untuk membeli.

Menurut Sumarwan (2003) dalam Puspitasari (2009), beberapa karakteristik demografi yang sangat penting untuk memahami konsumen adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, status pernikahan, agama, suku bangsa, lokasi geografi dan kelas sosial. Memahami usia konsumen adalah penting karena konsumen yang berbeda usia akan mengkonsumsi produk atau jasa yang berbeda. Perbedaan usia juga akan mengakibatkan perbedaan selera dan kesukaan terhadap merek. Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik konsumen yang saling berhubungan. Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaan

yang dilakukan oleh seorang konsumen. selanjutnya pekerjaan dapat mempengaruhi pendapatan yang diterimanya. Pendapatan dan pendidikan tersebut mempengaruhi proses keputusan dan konsumsi seseorang. Lokasi tempat tinggal berpengaruh pada kemudahan mendapatkan produk. konsumen yang tinggal di perkotaan lebih mudah mendapatkan kebutuhannya jika dibandingkan dengan konsumen yang tinggal di perdesaan. Pendapatan konsumen akan menggambarkan daya beli seorang konsumen. Daya beli akan menggambarkan banyaknya produk dan jasa yang dapat dibeli dan dikonsumsi oleh seorang konsumen dan seluruh anggota keluarganya.

2.1.4 Pangan

Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan atau minuman (Depkes RI, 2011).

2.1.5 Keamanan Pangan

Keamanan pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah makanan dari kemungkinan cemaran biologis, kimiawi, fisik, radiasi dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan dan membahayakan kesehatan, sehingga menjadi hal yang mutlak harus dipenuhi dalam proses pengolahan. Makanan yang tidak aman dapat menimbulkan penyakit yang disebut dengan *foodborne disease* yaitu gejala penyakit yang timbul akibat mengkonsumsi makanan yang mengandung atau tercemar bahan/senyawa beracun atau organisme patogen (Depkes RI, 2013).

Menurut Murdiati dan Amaliah (2013), keamanan pangan dilihat dari seberapa besar cemaran pada makanan. Cemaran dibedakan menjadi tiga yaitu cemaran biologis, kimia dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia.

a. Cemaran biologis

Cemaran biologis dari bahan pangan dapat dilihat dari kandungan mikrobanya. Secara alami bahana pangan sudah memiliki kandungan

mikroba sejak dipanen atau ditangkap yang tersebar di seluruh permukaan. Jumlah cemaran mikroba dapat bertambah selama penanganan dan pengolahan bahan makanan apabila tidak dilakukan dengan higienis. Oleh karena itu, cemaran biologis pada umumnya disebabkan oleh rendahnya kondisi hygiene dan sanitasi. Keberadaan bakteri dan jamur dalam bahan pangan dapat menurunkan kualitasnya. Pertumbuhan bakteri pada permukaan yang basah seperti sayuran, daging dan ikan dapat menyebabkan pembusukan dalam bentuk lendir.

Contoh cemaran biologis yang umum mencemari makanan, adalah :

1. *Salmonella* pada unggas. *Salmonella* dapat ditularkan dari kulit telur yang kotor;
2. *E.coli* O157-H7 pada sayuran mentah, daging cincang (kontaminasi dapat berasal dari kotoran hewan maupun pupuk kandang yang digunakan dalam proses penanaman sayur);
3. *Clostridium perfringens* pada umbi-umbian (kontaminasi dapat berasal dari debu dan tanah);
4. *Listeria monocytogenes* pada makanan beku. Berbagai makanan yang diduga mengandung cemaran biologis.

Cemaran biologis ini dapat mencemari makanan pada berbagai tahapan pengelolaan makanan, mulai dari tahap pemilihan bahan pangan, penyimpanan bahan pangan, persiapan dan pemasakan bahan pangan, pengemasan makanan matang, penyimpanan makanan matang dan pendistribusiannya serta pada saat makanan dikonsumsi.

b. Cemaran kimia

Cemaran kimia bahan pangan ditentukan oleh senyawa kimia yang terkandung sejak mulai bahan pangan dipanen hingga diolah. Zat yang terkandung dalam bahan pangan tersebut meliputi zat yang bermanfaat atau disebut zat gizi dan zat yang kurang atau tidak memberikan manfaat atau disebut zat non-gizi. Kandungan zat gizi akan mencerminkan kualitas bahan pangan. Semakin banyak kandungan zat gizinya, semakin berkualitas bahan pangan tersebut.

Cemaran kimia dapat berasal dari lingkungan yang tercemar limbah industri, radiasi, dan penyalahgunaan bahan berbahaya yang dilarang untuk pangan, yang ditambahkan kedalam pangan. Contoh bahan yang terkategori bahan berbahaya adalah formalin, *rhodamin B*, boraks, dan *methanil yellow*. Selain penyebab tersebut, cemaran kimia dapat juga berasal dari racun alami yang terdapat dalam bahan pangan itu sendiri, seperti :

1. Singkong atau kentang yang berwarna kehijauan diduga mengandung sianida.
2. Ikan buntal mengandung tetradotoksin.
3. Logam berat seperti merkuri, arsenik, dan timbal dari tinta, kertas fotocopy, koran, dan limbah industri.
4. Penyalahgunaan pewarna tekstil untuk makanan.
5. Residu pestisida pada sayur dan buah.
6. Perpindahan bahan plastik kemasan ke dalam makanan.
7. Es yang diberi pewarna tekstil (pakaian).
8. Singkong dan kentang yang mengandung sianida.

Berbagai makanan yang diduga mengandung cemaran kimia. Cemaran kimia ini dapat berasal dari bahan pangan, BTP, peralatan, lingkungan, bahan kimia, pembasmi hama dan bahan pengemas. Seperti halnya cemaran biologis, cemaran kimia dapat mencemari makanan pada saat pemilihan bahan baku, penyimpanan bahan, persiapan dan pemasakan, pengemasan, penyimpanan makanan jadi, pendistribusian serta pada saat makanan dikonsumsi.

c. Cemaran Fisik

Cemaran fisik merupakan cemaran yang tampak dari bahan pangan.

Cemaran fisik dapat berupa: rambut yang berasal dari penjamah makanan yang tidak menutup kepala saat bekerja, potongan kayu, potongan bagian tubuh serangga, pasir, batu, pecahan kaca, isi staples, dan lainnya. Makanan yang diduga terkena cemaran fisik. Cemaran fisik ini dapat berasal dari bahan pangan, dari penjamah makanan (pakaian dan perhiasan), dan dari fasilitas yang tersedia pada saat pengolahan, seperti

peralatan yang dipergunakan (alat yang terbuat dari bahan besi), hama, dan lingkungan (dapat diakibatkan dari pembangunan di sekitar pengolahan bahan pangan). Cemaran fisik ini dapat mencemari makanan pada tahapan: pemilihan, penyimpanan, persiapan, pemasakan bahan pangan, pengemasan, penyimpanan dan pendistribusian makanan matang sampai pada saat makanan dikonsumsi oleh konsumen.

d. Cemaran Radiasi

Radiasi nuklir sangat berbahaya apabila langsung mengenai tubuh manusia. Di daerah yang terpapar radiasi secara langsung maka efeknya akan turut mengenai segala hal yang ada di sekitar wilayah paparan radiasi misalnya tanaman pertanian, ternak, perikanan, air, maupun yang sudah berupa produk pangan dan bahkan manusia itu sendiri. Dalam proses pengolahan pangan, radiasi sebenarnya digunakan juga yaitu pada saat pengemasan. Kegiatan dengan menggunakan teknik radiasi/irradiasi pangan sebenarnya masih diperkenankan jika dilakukan dengan prosedur yang ketat sehingga produk pangan yang dihasilkan tetap aman.

2.1.6 Kualitas Makanan

Menurut (Susilowati, 2014) kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Ini termasuk dalam faktor eksternal seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Standar kualitas makanan meskipun sulit untuk didefinisikan dan tidak dapat diukur secara mekanik, masih dapat dievaluasi lewat nilai gizinya, tingkat bahan yang digunakan, rasa dan penampilan dari produk.

Menurut Moehyi (1992) dalam Susilowati (2014), faktor yang mempengaruhi daya terima makanan adalah cita rasa makanan. Cita rasa mencakup penampilan makanan sewaktu dihidangkan, rasa makanan waktu dimakan, variasi menu, dan cara penyajian makanan. Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia, terutama indera penglihatan, indera penciuman dan indera pengecap. Makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan menarik, menyebarkan bau yang sedap, dan rasa yang lezat.

a. Penampilan

Komponen-komponen yang berperan dalam penentuan penampilan makanan antara lain, yaitu :

1. Warna makanan

Warna makanan adalah warna hidangan yang disajikan. Warna makanan akan memberikan penampilan yang lebih menarik terhadap makanan yang disajikan. Kombinasi warna merupakan faktor penting yang mempengaruhi indera penglihatan, karena itu tenaga penyaji makanan harus benar-benar mengerti perbedaan warna makanan sebelum dan sesudah diproses. Kombinasi warna menjadi sangat penting dalam membuat makanan menjadi menarik. Oleh karena itu dalam suatu menu yang baik haruslah terdapat kombinasi warna lebih dari dua macam.

Warna makanan memegang peranan utama dalam penampilan makanan. Warna yang menarik dan tampak alamiah dapat meningkatkan cita rasa. Penyelenggaraan makanan dilakukan untuk mengetahui prinsip-prinsip dasar untuk mempertahankan warna makanan yang alami, baik dalam bentuk teknik memasak maupun dalam penanganan makanan yang dapat mempengaruhi warna makanan (Afrianto, 2008).

Warna penting bagi makanan, baik bagi makanan yang tidak diproses maupun bagi yang dimanufaktur. Bersama-sama dengan aroma, rasa dan tekstur, warna memegang peran penting dalam daya terima makanan. Warna merupakan nama umum untuk semua pengindraan yang berasal dari aktivitas retina mata. Warna makanan bahkan baik digunakan untuk menyajikan makanan itu harus dipilih sedemikian rupa sehingga menimbulkan kesan menarik dan rasa senang (Kurniah, 2009).

2. Bentuk Makanan

Untuk membuat makanan lebih menarik biasanya dalam bentuk-bentuk tertentu. Bentuk makanan waktu disajikan dapat dibedakan menjadi beberapa macam sebagai berikut :

Bentuk yang sesuai dengan bentuk asli bahan makanan. Bentuk yang menyerupai bentuk asli, tetapi bukan merupakan bahan makanan yang utuh. Bentuk yang diperoleh dengan cara memotong bahan makanan

dengan teknik tertentu atau mengiris bahan makanan dengan cara tertentu. Bentuk sajian khusus seperti bentuk nasi tumpeng atau bentuk khas lainnya (Rahayu dan Fitri, 2011).

3. Tekstur

Tekstur adalah keadaan yang berkaitan dengan tingkat kepadatan dan kekentalan suatu hidangan. Istilah yang menggambarkan konsistensi adalah cair, kental, dan padat. Tekstur makanan juga merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera cita rasa dipengaruhi oleh konsistensi makanan. Makanan yang berkonsistensi padat atau kental akan memberikan rangsangan yang lebih lambat terhadap indera kita (Moehyi, 1992 dalam Kurniah, 2009).

Konsistensi makanan juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan. Cara memasak dan lama waktu memasak makanan akan menentukan pula konsistensi makanan. Tekstur dan konsistensi suatu bahan akan mempengaruhi cita rasa yang ditimbulkan oleh bahan tersebut. Dari penelitian-penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa perubahan tekstur atau viskositas bahan dapat mengubah rasa dan bau yang timbul karena dapat mempengaruhi kecepatan timbulnya rangsangan terhadap sel reseptor olfaktori dan kelenjar air liur. Semakin kental suatu bahan, penerimaan terhadap intensitas rasa, bau, dan cita rasa semakin berkurang (Winarno, 1992 dalam Kurniah, 2009).

4. Porsi makanan

Porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan sesuai kebutuhan setiap individu berbeda sesuai dengan kebiasaan makan. Porsi yang terlalu besar atau kecil akan mempengaruhi penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan dan perhitungan pemakaian bahan makanan tetapi juga berkaitan erat dengan penampilan makanan waktu disajikan dan kebutuhan gizi (Kurniah, 2009).

Porsi makanan berkenaan dengan penampilan makanan waktu disajikan juga berkenaan dengan perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan makanan, contohnya potongan daging atau ayam yang terlalu kecil atau terlalu besar akan merugikan penampilan makanan. Oleh karena itu

dalam penyelenggaraan makanan institusi dibutuhkan standar porsi yang berguna untuk menjadi acuan dalam menentukan kebutuhan gizi yang dianjurkan (Depkes, 2013).

b Rasa

Komponen-komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan antara lain, yaitu :

1. Aroma

Aroma atau bau makanan dapat merangsang keluarnya getah lambung dan banyak menentukan kelezatan dari makanan tersebut. Aroma lebih terpaut pada indera penciuman.

Aroma yang disebarkan oleh makanan adalah daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera. Timbulnya aroma makanan disebabkan oleh terbentuknya suatu senyawa yang menguap. Terbentuknya senyawa yang mudah menguap sebagai reaksi karena pekerjaan enzim, tetapi dapat juga terbentuk tanpa terjadi reaksi enzim. Aroma yang dikeluarkan oleh setiap makanan berbeda-beda (Moehyi, 1992).

2. Rasa bumbu

Rasa merupakan salah satu komponen flavor yang terpenting, karena mempunyai pengaruh yang dominan pada cita rasa. Berbeda dengan aroma makanan yang ditimbulkan oleh terbentuknya senyawa yang mudah menguap, rasa makanan ditimbulkan oleh larutnya senyawa pemberi rasa ke dalam air liur yang kemudian merangsang saraf pengecap. Jadi rasa makanan pada dasarnya adalah perasaan yang timbul setelah menelan makanan (Moehyi, 1992).

Rasa lebih banyak melibatkan indera pengecap (lidah). Penginderaan kecap dapat dibagi menjadi empat macam rasa utama yaitu : asin, manis, pahit, dan asam. Masakan yang mempunyai variabel keempat macam rasa tersebut lebih disukai dari pada hanya merupakan satu macam rasa yang dominan. Rasa makanan sangat ditentukan oleh penggunaan bumbu. Bumbu adalah bahan yang ditambahkan pada makanan dengan

maksud untuk mendapatkan rasa makanan yang enak dan sama setiap kali pemasakan (Sutiyono, 1996 dalam Kurniah, 2009).

3. Kematangan/Keempukan

Tingkat kematangan mempengaruhi cita rasa makanan. Tingkat kematangan makanan dalam masakan di Indonesia umumnya dimasak sampai matang benar. Makanan yang masuk ke dalam mulut dan setelah dikunyah akan menyebabkan air liur keluar yang kemudian menimbulkan rangsangan pada syaraf pengecap yang ada di lidah. Makanan yang empuk dapat dikunyah dengan sempurna dan akan menghasilkan senyawa yang lebih banyak yang berarti intensitas rangsangan menjadi lebih tinggi. Kematangan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan juga ditentukan oleh cara memasak (Moehyi, 1992).

4. Temperatur/Suhu

Temperatur makanan waktu disajikan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Suhu adalah tingkat panas dari hidangan yang disajikan. Bila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan suhu penyajian yang tepat maka akan menyebabkan makanan tidak enak. Sehingga suhu makanan waktu disajikan merupakan penentu cita rasa makanan. Suhu makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan mengurangi sensitifitas syaraf terhadap rasa makanan. (Rayahu, et al., 2011).

5. Variasi menu

Variasi menu yaitu variasi dalam menggunakan bahan makanan, resep makanan, dan variasi makanan dalam suatu hidangan. Variasi menu akan merangsang selera makan, makanan bervariasi makin menambah gairah untuk makan, akibatnya makanan yang disajikan akan dapat dihabiskan. Satu jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam waktu yang singkat akan membosankan konsumen (Moehyi, 1992).

6. Penyajian makanan

Perlakuan terakhir dalam penyelenggaraan makanan adalah penyajian makanan untuk dikonsumsi. Penyajian merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan. Jika penyajian makanan tidak

dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti. Penampilan makanan waktu disajikan akan merangsang indera terutama indera penglihatan yang bertalian dengan cita rasa makanan (Moehyi, 1992).

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Nugraha (2015), komponen dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :

1. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 2. Kesopanan (*courtesy*), yaitu meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.
 3. Kredibilitas (*credibility*), yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.
- c. *Tangibles* (kasat mata), yaitu meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
 - d. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada

konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi :

1. Akses, yaitu meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 2. Komunikasi, yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
 3. Pemahaman pada konsumen, yaitu meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
- e. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

2.1.7 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2000) dalam Herawati (2009), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen yang didapat dengan membandingkan antara kesan kinerja terhadap kinerja produk jasa dengan harapan kinerja produk atau jasa tersebut. Apabila kenyataannya sama dengan atau lebih dari hasil yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Sebaliknya, apabila konsumen merasa kurang maka akan timbul ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hasil dari pembelian. Kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar.

Konsumen yang merasa puas dapat melakukan pembelian ulang dan dapat menjadi pelanggan dengan loyalitas yang tinggi. Kepuasan konsumen dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu dari harapan-harapan atas sesuatu dan kenyataan-kenyataan yang diterima konsumen. Konsep kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Adapun fungsi produk yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

- a Produk berfungsi lebih baik sesuai dari harapan konsumen disebut dikonfirmasi positif, maka konsumen merasa puas.

- b Produk berfungsi seperti harapan konsumen disebut dengan konfirmasi sederhana maka konsumen merasa netral.
- c Produk berfungsi lebih buruk dari harapan konsumen disebut diskonfirmasi negatif maka konsumen merasa tidak puas.

Menurut Sumarwan (2003) dalam Puspitasari (2009) , dalam memenuhi kepuasan konsumen, suatu usaha harus menganalisis dari proses pembelian, yaitu dari tahap pra pembelian sampai tahap pembelian. Pada tahap ini konsumen mencari informasi mengenai produk atau jasa dan merek yang akan mereka beli, berhubungan dengan toko, mencari produk dan transaksi. Setelah konsumen membeli atau memperoleh produk atau jasa, biasanya akan diikuti dengan proses konsumsi atau penggunaan produk atau jasa. Setelah proses di atas dilakukan, maka yang terakhir adalah proses pasca pembelian, dimana konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukan, apakah konsumen akan puas atau tidak dengan produk atau jasa yang dikonsumsinya. Apabila konsumen puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya, maka konsumen akan mengkonsumsi ulang produk tersebut, sehingga konsumen akan loyal terhadap merek produk atau jasa yang dikonsumsinya.

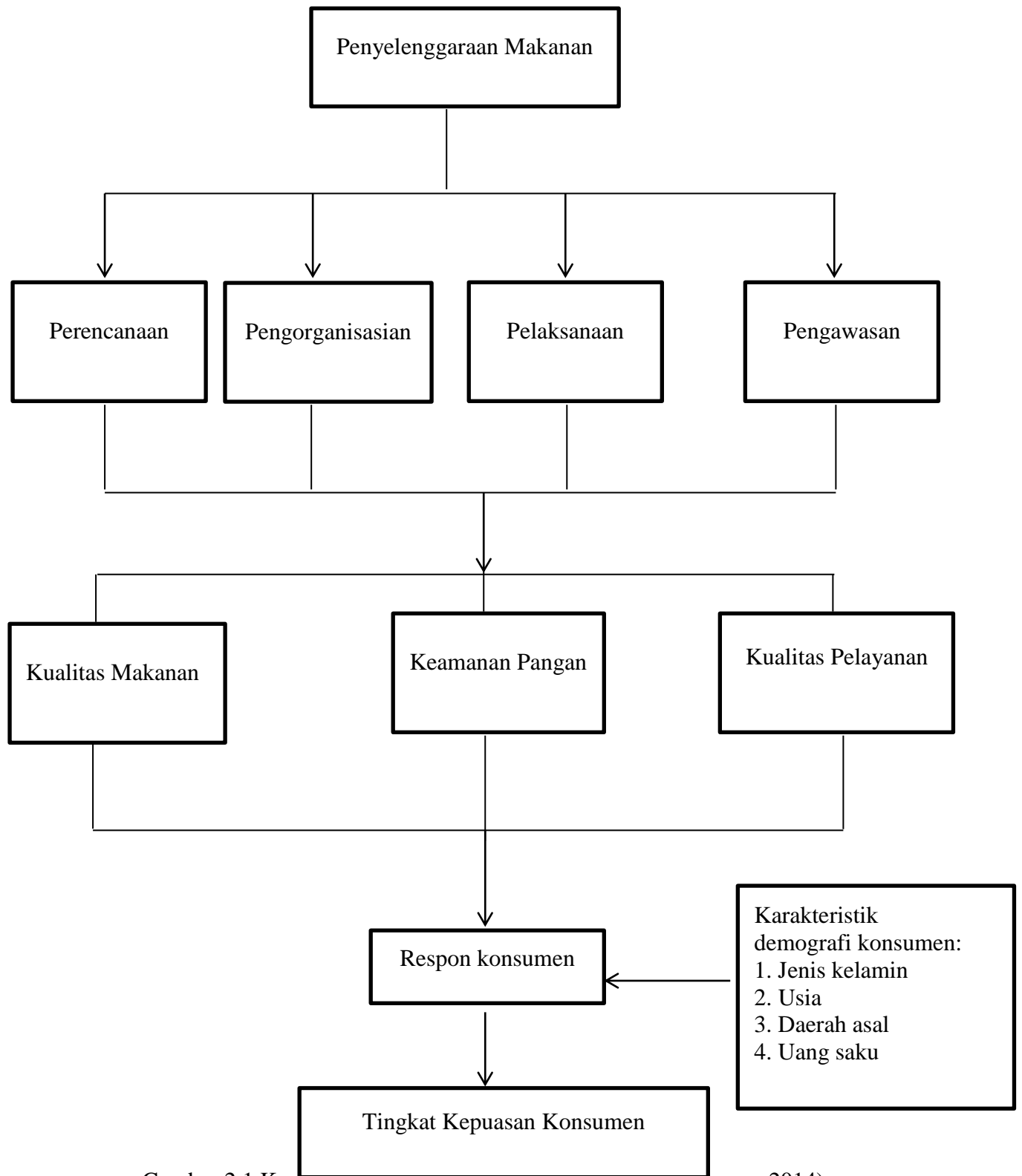
2.2 Kerangka Berpikir

Penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam penyelenggaraan makanan komersil. Oleh karena itu, oleh karena itu perusahaan perlu melihat bagaimana hubungan antara keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen.

Keamanan pangan tersebut mewakili beberapa dimensi yaitu pemilihan dan penyimpanan bahan makanan, higiene penjamah, pengolahan bahan makanan, distribusi makanan. Kualitas makanan meliputi cita rasa makanan, penampilan makanan, kebersihan makanan, kesesuaian menu dengan selera, variasi menu, porsi makanan, ukuran dan bentuk potongan makanan, persepsi kandungan gizi. Kualitas makanan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (Atikah dan Setiawan, 2014).

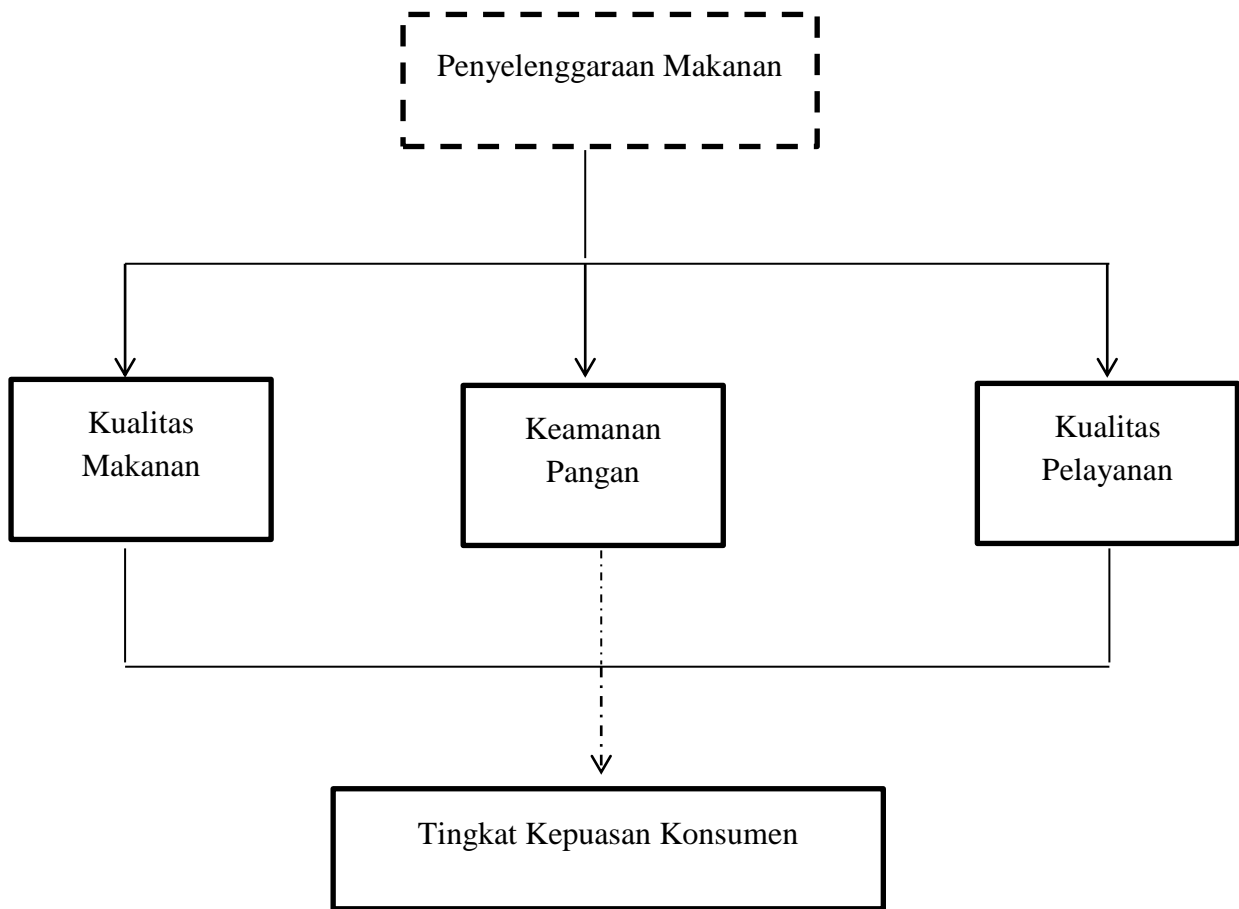
Konsumen memiliki karakteristik yang dapat mempengaruhi perilaku dalam proses keputusan pembelian. Karakteristik individu meliputi jenis kelamin,

umur, asal daerah, pendidikan terakhir, uang saku per bulan dan status pernikahan. Usia menjadi karakteristik yang penting untuk dipahami oleh pemasar (Sumarwan, 2003 dalam Herawati, 2013). Konsumen yang berbeda usia akan mengkonsumsi produk yang berbeda. Para pemasar harus mengetahui dengan jelas komposisi dan distribusi penduduk jika usia menjadi dasar dari segmentasi produknya. Selain usia, pendapatan (uang saku) juga menjadi karakteristik konsumen yang penting untuk diketahui oleh pemasar. Jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli dari konsumen. Daya beli menjadi indikator yang penting bagi pemasar dalam jumlah produk yang bisa dibeli oleh konsumen. Faktor pendidikan juga menjadi faktor penting dalam proses pembelian. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan membuat konsumen senang untuk mencari informasi tentang suatu produk sebelum memutuskan untuk membelinya. Pekerjaan juga akan mempengaruhi cara pandang dan persepsi terhadap suatu produk, karena akan berpengaruh pada pengetahuan dan pengalaman untuk termotivasi dalam keputusan pembelian produk (Herawati, 2013).



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian (Atikan dan Setiawan, 2014).

2.3 Kerangka Konsep



Keterangan :

□ : Variabel yang diteliti

→ : Hubungan yang diteliti

---> : Hubungan yang tidak diteliti

Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

2.4 Keaslian Penelitian

1. Pratiwi *et al.* (2015) dengan skripsinya yang berjudul “*Identification of score of food security and germ rate of food serving for patients of class III at Panembahan Senopati Hospital Bantul*” Jenis penelitian ini adalah observasional dengan studi retrospektif. Desain penelitian adalah analisis kuantitatif. Sampel dari penelitian ini berupa lauk hewani (ayam, ikan), lauk nabati (tempe, tahu), sayur (sawi dan bayam). Analisis datanya adalah kualitatif.

Persamaan :

Variabel yang diteliti adalah keamanan pangan. Jenis penelitian observasional.

Perbedaan :

Rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel yang digunakan bukan pada setiap jenis makanan melainkan satu menu makanan. Dan analisis data menggunakan uji *Chi Square*.

2. Widyastuti (2015) dengan skripsinya yang berjudul “Hubungan antara Mutu Makanan Kantin Sekolah dengan Tingkat Kepuasan Konsumen pada Anak Sekolah” . Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan analitik. Sampel penelitian ini adalah siswa SMPN 1 Bantul sebanyak 65 orang yang diambil secara purposif. Analisis Statistik yang digunakan adalah Uji *Rank Spearman*

Persamaan :

Variabel yang diteliti adalah mutu makanan dan tingkat kepuasan konsumen. Jenis penelitian observasional. Sampel diambil secara purposif.

Perbedaan :

Variabel lain yang diteliti adalah kualitas pelayanan dengan sampel mahasiswa dengan analisis data dengan uji *Chi Square*.

3. Atikah dan Setiawan (2014) dengan skripsinya yang berjudul “Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor”. Dengan jenis penelitian studi kasus. Sampelnya adalah Konsumen restoran khas Padang Trio Permai Bogor sebanyak 99

orang. Analisis data dengan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Hasil uji korelasi Spearman dengan Uji Korelasi Spearman.

Persamaan :

Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan konsumen

Perbedaan :

Variabel lain yang diteliti adalah keamanan pangan dan kualitas pelayanan, dengan analisa data *Chi Square*.

4. Wulansari *et al.* (2013) dengan jurnal yang berjudul “Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor” Penelitian menggunakan metode penelitian analisis deskriptif dan studi kasus. Metode penarikan subjek dilakukan secara *purposive* dan sampelnya 95 orang. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan Uji *Rank Spearman*.

Persamaan :

Variabel yang diteliti adalah kepuasan konsumen berdasarkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

Perbedaan :

Variabel lain yang diteliti adalah keamanan pangan dengan uji statistik *Chi Square*.

2.5 Hipotesis Penelitian

Ho1 : Tidak ada hubungan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

Ha1 : Ada hubungan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

Ho2 : Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

Ha2 : Ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantin Universitas Esa Unggul Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2016.

3.2 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan *cross sectional study*.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil adalah mahasiswa yang membeli dan mengonsumsi makanan yang berasal dari kantin Universitas Esa Unggul. Jumlah populasi tidak diketahui.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Karena jumlah populasi tidak diketahui maka digunakan *Quota Sampling*. *Quota sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Dalam penelitian ini ditentukan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang untuk mewakili populasi.

Pemilihan sampel menggunakan metode *Judgement Sampling* dimana *Judgement Sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan.

Adapun yang menjadi kriteria pengambilan sampel adalah :

- a. Mahasiswa berbadan sehat.
- b. Mahasiswa yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 kali.
- c. Mahasiswa >17 tahun (Irawan dan Japariato, 2013).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui :

- 3.4.1 Data karakteristik individu (jenis kelamin, umur, asal daerah dan uang saku per bulan) dikumpulkan dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner identitas sampel.
- 3.4.2 Data keamanan pangan (pemilihan dan penyimpanan bahan makanan, higiene penjamah, pengolahan bahan makanan, distribusi makanan) dikumpulkan dengan teknik observasi menggunakan form skor keamanan pangan pada 14 kantin di Universitas Esa Unggul (Atikah dan Setiawan, 2014).
- 3.4.3 Data kualitas makanan (rasa, tekstur, warna, tingkat kematangan, aroma, suhu, porsi, bentuk, kebersihan makanan, kebersihan alat makan, cara penyajian makanan) dikumpulkan dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner pada sampel penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah di uji validitas dan realibilitas dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,514 dan uji reabilitas dengan hasil nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,895 (Wulansari *et al.*, 2013).
- 3.4.4 Data kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dikumpulkan dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner pada sampel penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah di uji validitas dan realibilitas dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,514 dan uji reabilitas dengan hasil nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,964 (Wulansari *et al.*, 2013).
- 3.4.5 Data tingkat kepuasan (kepuasan terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan) dikumpulkan dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner pada sampel penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian

a. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen.

b. Variabel Independen

Variabel independen pada penelitian ini adalah keamanan pangan, kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

3.5.2 Definisi Konseptual

a. Keamanan pangan :

Keamanan pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran fisik, kimia dan biologis (Depkes RI, 2011).

b. Kualitas Makanan

Kualitas makanan adalah karakteristik dari makanan yang dapat diterima konsumen seperti cita rasa dan penampilan makanan (Susilowati, 2014).

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari jasa yang diberikan untuk memenuhi keinginan konsumen (Nugraha, 2015).

d. Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen (Herawati, 2013)

3.6 Definisi Operasional

3.6.1 Keamanan Pangan

Kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran fisik, cemaran kimia dan biologis yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia.

Alat ukur : form Skor Keamanan Pangan
Hasil ukur : Baik : >0,9703
Sedang : 0,9332 – 0,9702
Rawan tp aman dikonsumsi : 0,6217 – 0,9331
Rawan tdk aman dikonsumsi : <0,6217
(Mudjajanto,1999 dalam Widyastuti, 2015).

Skala : Ordinal

Teknik : Observasi

3.6.2 Kualitas Makanan

Kualitas makanan adalah hal yang mencakup bagian dari produk meliputi rasa, warna, bentuk, porsi, kematangan, aroma, tekstur, kebersihan makanan, kebersihan alat makan, cara penyajian.

Alat ukur : Kuesioner

Hasil ukur : Baik jika skor ≥ 22
Tidak baik jika skor <22 (Puspitasari, 2014)

Skala : Ordinal

Teknik : Wawancara

3.6.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mencakup bagian pelayanan(berwujud, keandalan, dan keyakinan) meliputi atribut *sanitary kit*, keramahan pelayanan, kemudahan proses pembayaran, suasana kantin, kebersihan ruangan dan tempat makan, kecepatan pramusaji dalam menanggapi keluhan konsumen, dan penataan eksterior serta interior ruangan.

Alat ukur : Kuesioner

Hasil ukur : Baik jika skor ≥ 22
Tidak baik jika skor < 22 (Puspitasari, 2014)

Skala : Ordinal

Teknik : Wawancara

- 3.6.4 Tingkat kepuasan
- Tingkat kepuasan merupakan unsur atau faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- Alat ukur : Kuesioner
- Hasil ukur : Puas jika skor ≥ 44
Tidak puas jika skor < 44 (Puspitasari, 2014)
- Skala : Ordinal
- Teknik : Wawancara

3.7 Alat dan Prosedur Penelitian

3.7.1 Alat yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Form Skor Keamanan Pangan

Form skor keamanan pangan digunakan untuk mencatat skor keamanan pangan.

b. Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai lembar bagi sampel untuk mengisi persepsi sampel mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan konsumen.

3.7.2 Prosedur penelitian

Adapun prosedur penelitian yang dilakukan selama penelitian berlangsung yaitu :

a. Pra Penelitian

1. Meninjau lokasi penelitian.
2. Menentukan sampel sesuai dengan kriteria sampel.
3. Menentukan jadwal penelitian.

b. Penelitian

Pada saat penelitian, penulis dibantu oleh 8 orang enumerator mengumpulkan data-data yang diperlukan meliputi data :

1. Data identitas, kualitas makanan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen diperoleh dengan wawancara yang menggunakan formulir identitas sampel yang dikumpulkan dibantu oleh enumerator yang merupakan mahasiswa dari

Program Studi Ilmu Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul.

2. Data keamanan pangan diperoleh dengan cara melakukan observasi pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul yang dikumpulkan oleh enumerator yang merupakan mahasiswa dari Program Studi Ilmu Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul.

3.8 Pengolahan dan Analisa Data

3.8.1 Pengolahan data

a. Keamanan Pangan

Untuk mengetahui adanya hubungan keamanan pangan dengan tingkat kepuasan konsumen, dilihat dari jawaban terhadap 50 pernyataan di form keamanan pangan. Pada setiap pernyataan sudah diberikan panduan pemberian nilai maksimum pada setiap pernyataan. Skor keamanan pangan diperoleh dengan perhitungan jumlah skor dari 4 komponen (pemilihan dan penyimpanan bahan makanan, higiene pemasak, pengolahan bahan makanan dan distribusi makanan) dibagi dengan total nilai sebesar 135. Kemudian dikategorikan menjadi :

1. Baik : $>0,9703$
2. Sedang : $0,9332 - 0,9702$
3. Rawan tp aman dikonsumsi : $0,6217 - 0,9331$
4. Rawan tdk aman dikonsumsi : $<0,6217$

b. Kualitas Makanan

Untuk mengetahui adanya hubungan kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen, dilihat dari jawaban terhadap 11 pernyataan di kuesioner kualitas makanan. Jika konsumen menjawab sangat baik maka skor bernilai 4, jika baik maka skor bernilai 3, jika cukup baik maka skor bernilai 2, jika kurang baik maka skor bernilai 1 dan jika tidak baik maka skor bernilai 0. Kemudian hitung total skor lalu dikategorikan menjadi :

1. Baik : jika skor ≥ 22
2. Tidak baik : jika skor < 22

c. Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen, dilihat dari jawaban terhadap 11 pernyataan di kuesioner kualitas pelayanan. Jika konsumen menjawab sangat baik maka skor bernilai 4, jika baik maka skor bernilai 3, jika cukup baik maka skor bernilai 2, jika kurang baik maka skor bernilai 1 dan jika tidak baik maka skor bernilai 0. Kemudian hitung total skor lalu dikategorikan menjadi :

1. Baik : jika skor ≥ 22
2. Tidak baik : jika skor < 22

d. Tingkat Kepuasan konsumen

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat jawaban terhadap 22 pernyataan di kuesioner tingkat kepuasan. Jika konsumen menjawab sangat baik maka skor bernilai 4, jika baik maka skor bernilai 3, jika cukup baik maka skor bernilai 2, jika kurang baik maka skor bernilai 1 dan jika tidak baik maka skor bernilai 0. Kemudian hitung total skor lalu dikategorikan menjadi :

1. Puas : jika skor ≥ 44
2. Tidak puas : jika skor < 44

3.8.2 Analisis Data

Data yang sudah diolah lalu dianalisis antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu :

- a. Analisis univariat untuk menjelaskan/mendeskrripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna dalam distribusi frekuensi dan dianalisis berdasarkan persentase.
- b. Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis ini berguna untuk mengetahui hubungan yang signifikan dan tidak signifikan antara

kualitas makanan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Analisis penelitian ini menggunakan Uji *Chi Square*.

Untuk menghitung uji ini digunakan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Keterangan :

X^2 = Khi kuadrat

O = Nilai observasi

E = Nilai harapan (Nurtika, 2014).

Dengan kesimpulan, jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan dan jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kantin Universitas Esa Unggul

Kantin Universitas Esa Unggul adalah kantin yang dikelola oleh PT. Esa Unggul yang berada di lingkungan Universitas Esa Unggul. Kantin Esa Unggul berdiri sejak tahun 1993 yang berawal dari etalase-etalase di setiap lantai gedung utama, lalu dipindahkan ke lokasi yang saat ini menjadi gedung Holiq Raus. Pada sekitar tahun 2001, lokasi kantin berpindah dan menjadi bangunan permanen. Luas seluruh wilayah kantin adalah 900 m². Luas setiap kantin ialah 2x4 meter dengan tinggi 2,5 meter. Fasilitas yang diberikan oleh PT. Esa Unggul adalah tempat (kursi dan meja konsumen) dan air bersih, sementara fasilitas lainnya disediakan oleh setiap penyewa kantin. Penyewa Kantin setiap bulannya dibebankan biaya sewa Rp.250.000-Rp.500.000 untuk setiap kantin perbulannya dan biaya tambahan untuk plastik sampah sebesar 25 ribu/bulan.

Kantin yang aktif berjumlah 15 kantin yaitu Kantin Sari Alam, Cak Nur, Wima, Jasmine, Unggul, Jalu Telu, Buser, Angin Mamiri, Baso Dindin, Bude Puput, BEM, J&S, Soto Banjar, Laboga dan Kartika.

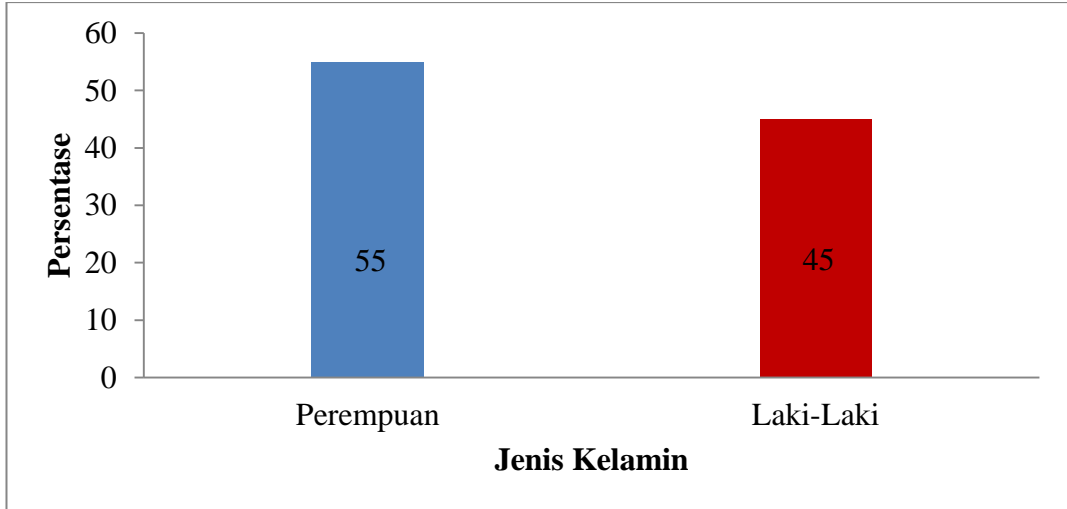
4.2 Analisis Univariat

4.2.1 Karakteristik Umum Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Karakteristik sampel meliputi : jenis kelamin, umur, asal daerah, uang saku per bulan.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari sampel yang dapat dilihat pada grafik 4.1 berikut :

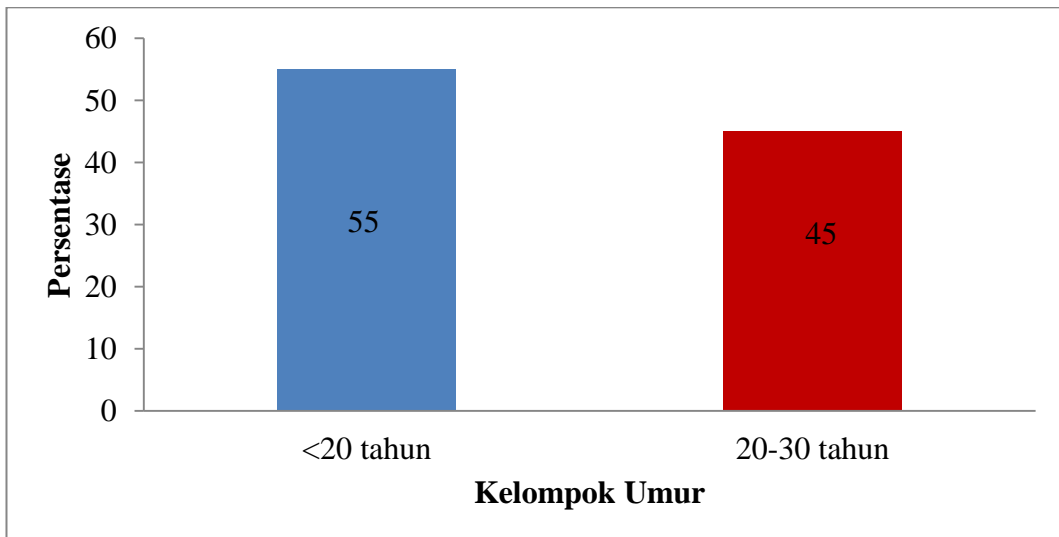


Grafik 4.1. Distribusi Sampel menurut Jenis Kelamin

Grafik 4.1 menjelaskan bahwa sampel dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari sampel dengan jenis kelamin laki-laki. Sampel dengan jenis kelamin perempuan sebesar 55% dan sampel dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 45%.

b. Umur

Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa. Pada penelitian ini umur sampel dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu <20 tahun dan 20-3- tahun. Berikut distribusi sampel berdasarkan umur :

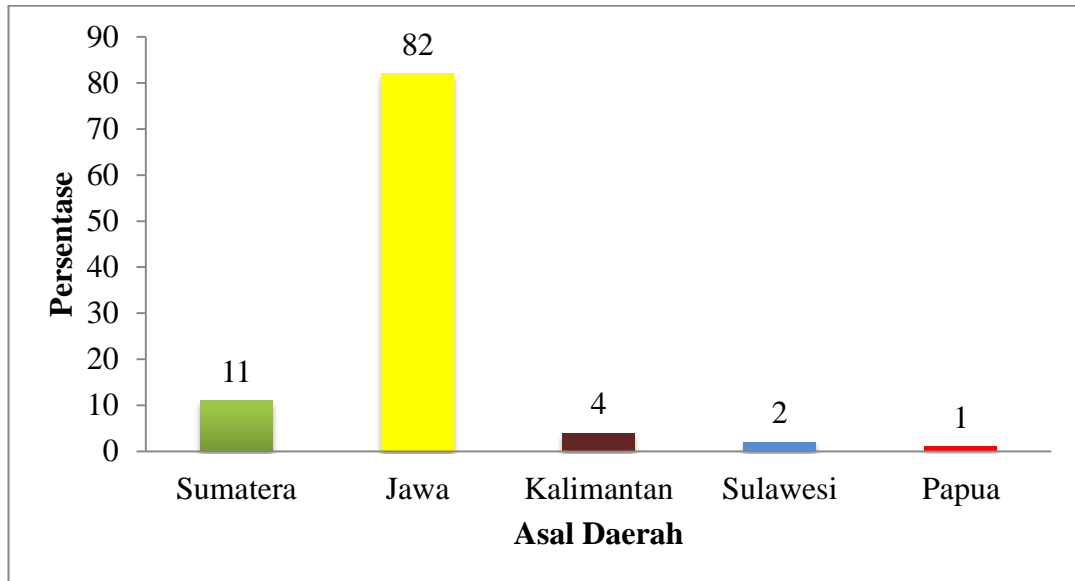


Grafik 4.2 Distribusi Sampel menurut Umur

Grafik 4.2 menjelaskan bahwa sampel dengan umur <20 tahun sebesar 55% dan sampel yang berusia 20-30 tahun sebesar 45%.

c. Asal Daerah

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang asal daerah sampel yang dapat dilihat pada grafik 4.3 berikut :

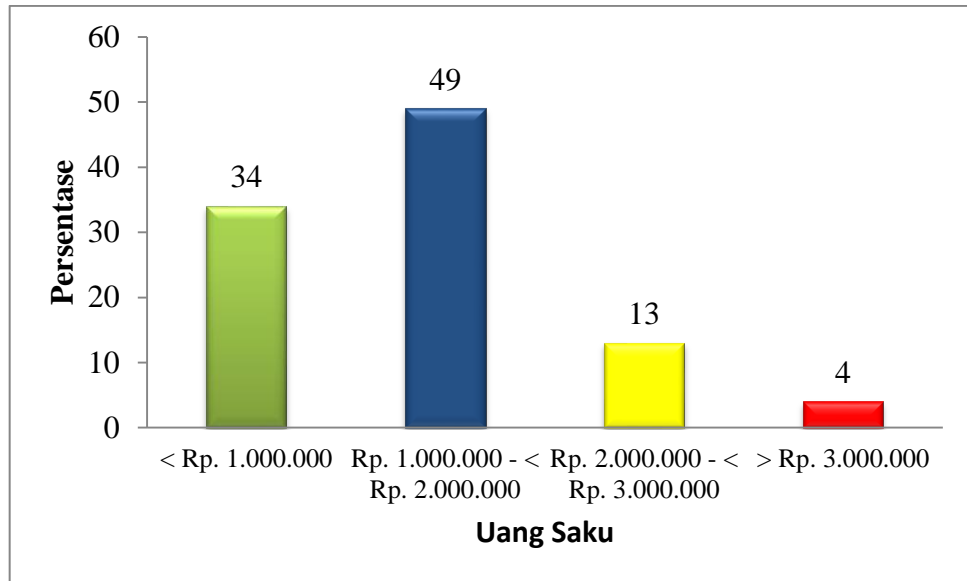


Grafik 4.3 Distribusi Sampel menurut Asal Daerah

Grafik 4.3 menjelaskan bahwa asal daerah sampel terbesar adalah di pulau Jawa yaitu 82% yang tersebar dari beberapa daerah yaitu Jakarta, Tangerang, Bandung, Garut, Yogyakarta, Bogor, Subang, Indramayu, Tasikmalaya, Tegal dan Solo. Asal daerah sampel dari pulau Sumatera sebesar 11% yang terdiri dari daerah Medan, Padang dan Palembang dan Bangka Belitung. Asal daerah sampel dari pulau Kalimantan sebesar 4% yaitu dari daerah Kalimantan Barat dan Kalimantan Selatan. Asal daerah sampel dari pulau Sulawesi sebesar 2% yaitu dari daerah Sulawesi Selatan serta sampel dari Papua sebesar 1%.

d. Uang Saku

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran mengenai uang saku sampel yang dapat dilihat pada grafik 4.4 berikut:



Grafik 4.4 Distribusi Sampel menurut Uang Saku Perbulan

Grafik 4.4 menjelaskan bahwa rata-rata uang saku per bulan sampel terbesar adalah kisaran Rp. 1.000.000 - < Rp. 2.000.000 adalah sebesar 49% , sampel dengan uang saku per bulan < Rp. 1.000.000 adalah sebesar 34%, sampel dengan uang saku per bulan Rp. 2.000.000- < Rp. 3.000.000 sebesar 13% dan sampel yang memiliki uang saku > Rp. 3.000.000 sebesar 4%.

4.2.2 Aspek Pengetahuan Mengenai Kantin

a. Informasi Mengenai Kantin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran mengenai pengetahuan sampel mengenai kantin yang dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

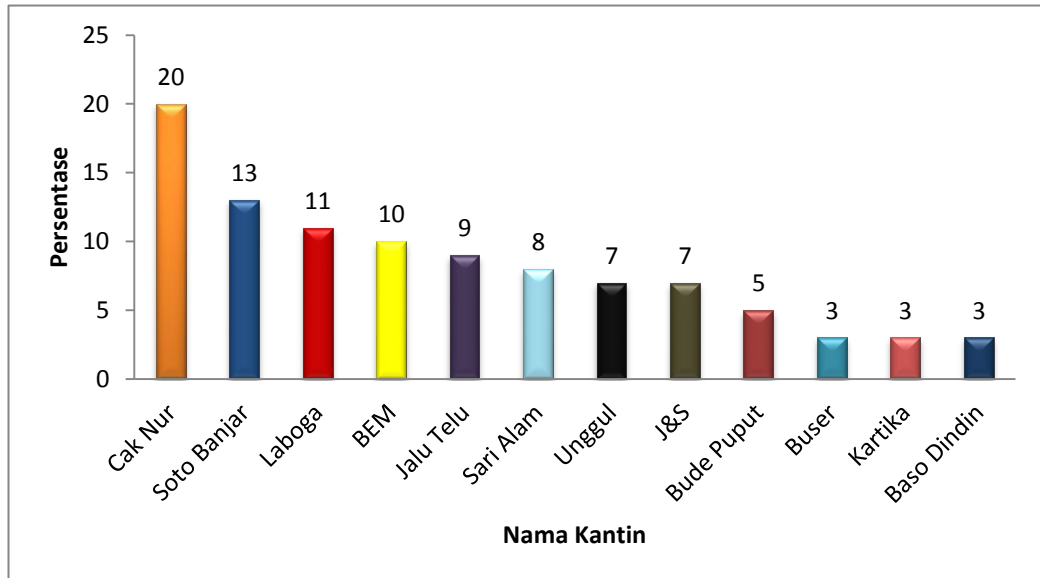
Tabel 4.1 Aspek Pengetahuan Sampel Mengenai Kantin

No.	Keterangan	n	%
1.	Mengenai Kantin		
	Teman	77	77,0
	Saudara	4	4,0
	Internet	2	2,0
	Lainnya	17	17,0
	Jumlah	100	100
2.	Alasan Berkunjung		
	Cita Rasa	8	8,0
	Harga	16	16,0
	Pelayanan	2	2,0
	Suasana	20	20,0
	Lokasi	42	42,0
	Jumlah	100	100
3.	Dengan siapa berkunjung		
	Sendiri	5	5,0
	Teman	91	91,0
	Rekan Kerja	2	2,0
	Lainnya	2	2,0
	Jumlah	100	100
4.	Frekuensi (dalam 1 bulan terakhir)		
	1 kali	7	7,0
	2 kali	5	5,0
	3 kali	5	5,0
	4 kali	8	8,0
	5 kali	14	14,0
	>6 kali	61	61,0
	Jumlah	100	100

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa sebagian besar sampel mengetahui adanya kantin di universitas berasal teman yaitu sebesar 77%, hal itu dikarenakan kampus merupakan tempat mayoritas mahasiswa. Alasan sampel berkunjung dan makan di kantin adalah karena lokasi kantin (42%) yang cukup strategis yang memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembelian makanan. Sebanyak 91% sampel berkunjung ke kantin bersama dengan teman, karena kantin bukan hanya dijadikan tempat untuk makan melainkan tempat untuk berkumpul bersama teman. Sebagian besar sampel berkunjung ke kantin Universitas Esa Unggul lebih dari 6 kali kunjungan (61%).

b. Kantin Favorit

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran mengenai kantin favorit yang dapat dilihat pada grafik 4.5 berikut:



Grafik 4.5 Aspek Pengetahuan Sampel Mengenai Kantin Favorit

Grafik 4.5 menjelaskan bahwa 20% sampel menyukai kantin Cak Nur sebagai tempat pembelian makanan, 13% sampel menyukai kantin Soto Banjar, 11% sampel menyukai kantin Laboga, 10% menyukai kantin BEM, 9% sampel menyukai kantin Jalu Telu, 8% Sari Alam, masing-masing 7% sampel menyukai kantin Unggul dan J&S, 5% sampel menyukai kantin Bude Puput dan masing-masing 3% sampel yang menyukai kantin Buser, Kartika dan Baso Dindin.

c. Menu Favorit

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran mengenai kantin favorit yang dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Aspek Pengetahuan Sampel Mengenai Menu Favorit

Nama Menu	n	%
Ayam Goreng	19	19,0
Ayam Penyet	18	18,0
Nasi Goreng	16	16,0
Ayam Bakar	12	12,0
Mie Ayam	8	8,0
Indomie Rebus	5	5,0
Kwetiaw Rebus	5	5,0
Soto Ayam	5	5,0
Cumi Teriyaki	3	3,0
Bakso Malang	2	2,0
Iga Bakar	1	1,0
Ayam Cabe Ijo	1	1,0
Ayam Kuah	1	1,0
Mie Goreng	1	1,0
Roti Bakar	1	1,0
Kwetiaw Goreng	1	1,0
Siomay Bakso	1	1,0
Total	100	100

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa menu favorit sampel adalah ayam goreng sebesar 19%, ayam penyet 18%, nasi goreng 16%, ayam bakar 12%, mie ayam sebesar 8%, masing-masing 5% menyukai indomie rebus, kwetiaw rebus dan soto ayam, 3% sampel menyukai cumi teriyaki, 2% sampel menyukai bakso malang dan masing-masing 1% sampel yang menyukai menu iga bakar, ayam cabe ijo, ayam kuah, mie goreng, roti bakar, kwetiaw goreng dan siomay bakso

4.2.3 Keamanan Pangan

Berikut adalah gambaran distribusi skor keamanan pangan di 14 kantin Universitas Esa Unggul :

Tabel 4.3 Skor Keamanan Pangan di Kantin Universitas Esa Unggul

Kantin	PPB	HGP	PBM	DPM	SKP
Cak Nur	0,1111	0,0963	0,4444	0,1111	0,7630
Unggul	0,1333	0,0519	0,3778	0,0889	0,6519
Jasmine	0,1333	0,1185	0,3778	0,1333	0,7630
Laboga	0,1600	0,1185	0,5333	0,1333	0,9481
Buser	0,1333	0,0667	0,3333	0,0889	0,6222
Sari Alam	0,1600	0,0741	0,3481	0,0889	0,6741
BEM	0,1333	0,0519	0,3778	0,1111	0,6741
Bude Puput	0,1333	0,0296	0,3778	0,1111	0,6519
Soto Banjar	0,1333	0,0741	0,3556	0,0889	0,6519
Angin Mamiri	0,1600	0,1185	0,5333	0,1333	0,9481
J&S	0,1333	0,1185	0,3778	0,1333	0,7630
Kartika	0,1407	0,0741	0,3037	0,0889	0,6074
Baso Dindin	0,1600	0,0519	0,5111	0,0889	0,8148
Jalu Telu	0,1600	0,0741	0,3556	0,0889	0,6815
Rata-rata SKP keseluruhan					0,7296

Keterangan :

PPB : Pemilihan dan Penyimpanan Bahan Makanan (0,1600)

HGP : Higiene Pemasak (0,1500)

PBM : Pengolahan Bahan Makanan (0,5500)

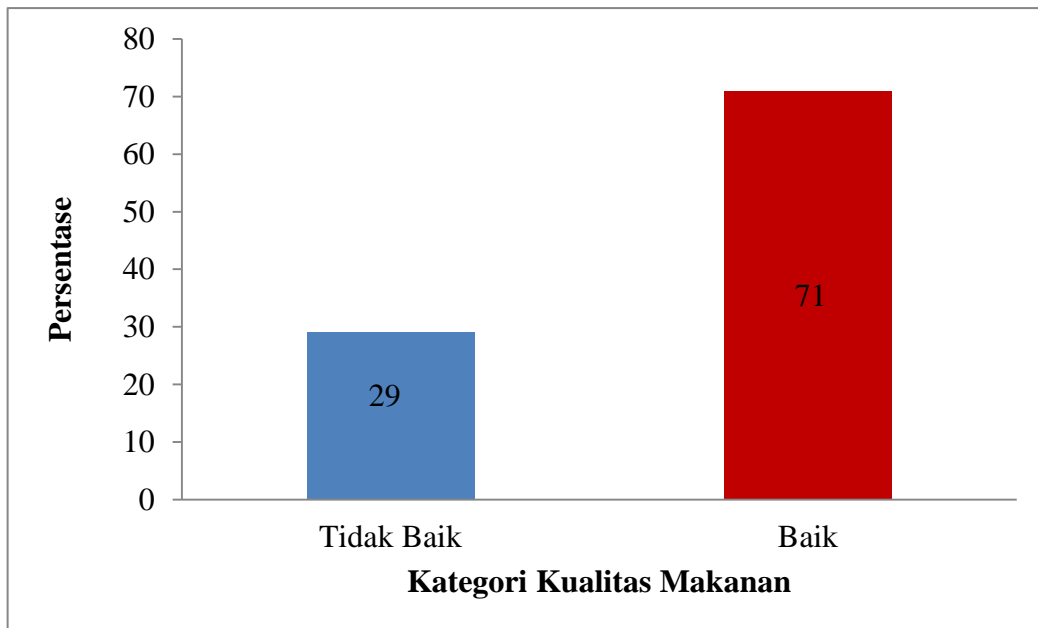
DPM : Distribusi Makanan (0,1400)

SKP : Skor Keamanan Pangan

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa skor keamanan pangan yang dilakukan pada 14 kantin adalah sebesar 0,7296. Skor ini termasuk dalam pangan yang rawan tetapi masih aman dikonsumsi.

4.2.4 Kualitas Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul

Berikut adalah gambaran distribusi sampel berdasarkan kualitas makanan yang diperoleh berdasarkan hasil kuesioner :

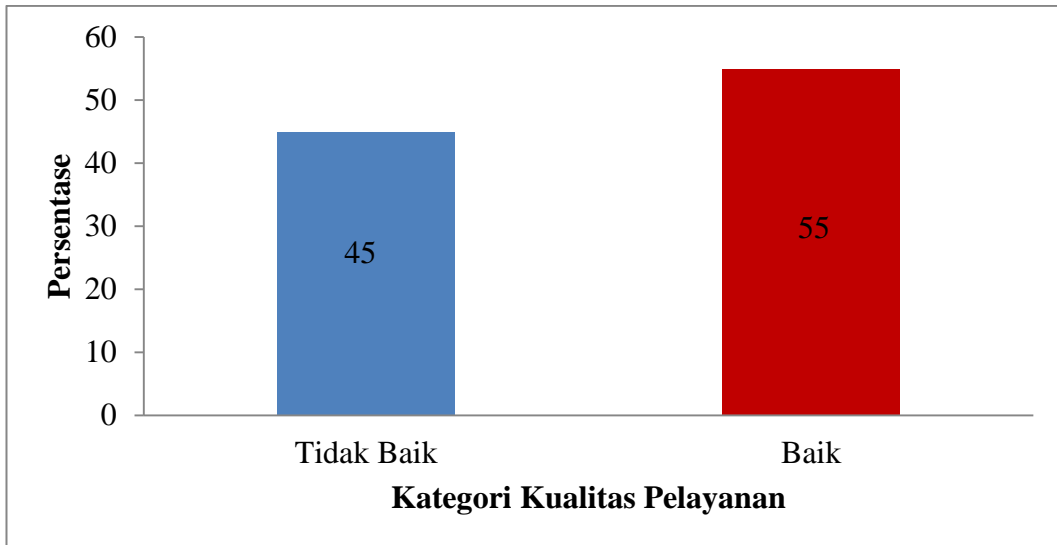


Grafik 4.6 Distribusi Sampel menurut Kualitas Makanan

Grafik 4.6 menjelaskan bahwa sebanyak 29% sampel menyatakan kualitas makanan di kantin Universitas Esa Unggul dalam kategori tidak baik dan 71% dalam kategori baik.

4.2.5 Kualitas Pelayanan di Kantin Universitas Esa Unggul

Distribusi sampel menurut kualitas pelayanan dapat dilihat pada grafik 4.7 berikut ini :

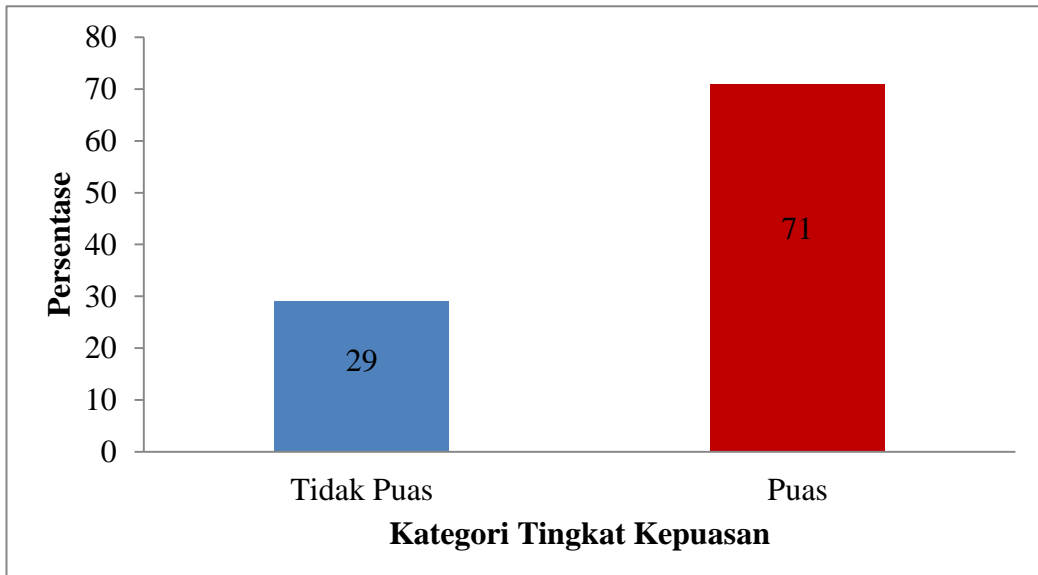


Grafik 4.7 Distribusi Sampel menurut Kualitas Pelayanan

Grafik 4.7 menjelaskan bahwa sebanyak 45% sampel menyatakan kualitas pelayanan di kantin Esa Unggul dalam kategori tidak baik dan 55% dalam kategori baik.

4.2.6 Tingkat Kepuasan di Kantin Universitas Esa Unggul

Distribusi sampel menurut tingkat kepuasan dapat dilihat pada grafik 4.8 berikut ini :



Grafik 4.8 Distribusi Sampel menurut Tingkat Kepuasan

Grafik 4.8 menjelaskan bahwa 29% sampel tidak puas terhadap kantin Universitas Esa Unggul dan 71% sampel puas terhadap kantin Universitas Esa unggul.

4.3 Analisis Bivariat

4.3.1 Hubungan Kualitas Makanan dengan Tingkat Kepuasan

Distribusi sampel menurut kualitas makanan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Sampel menurut Kualitas Makanan dan Tingkat Kepuasan

Kualitas Makanan	Tingkat Kepuasan				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	16	55,2	13	44,8	29	100	0,001
Baik	13	18,3	58	81,7	71	100	
Total	29	29	71	71	100	100	

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa jika sampel dengan kualitas makanan yang tidak baik lebih banyak yang tidak puas yaitu sebesar 55,2% dibandingkan jika kualitas makanan yang baik yang hanya 18,3%. Sedangkan jika sampel dengan kualitas makanan baik lebih banyak yang puas yaitu 81,7% dibandingkan dengan kualitas makanan yang tidak baik. Hasil ini menunjukkan bahwa ada kecenderungan bila kualitas makanan baik maka konsumen akan merasa puas. Maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen di kantin Universitas Esa Unggul ($p = 0,001$).

4.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

Distribusi sampel berdasarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Sampel menurut Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	25	55,6	20	44,4	45	100	0,000
Baik	4	7,3	51	39,1	55	100	
Total	29	29	71	71	100	100	

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa jika sampel dengan kualitas pelayanan yang tidak baik lebih banyak tidak puas yaitu 55,6% dibandingkan jika kualitas pelayanan yang baik hanya 7,3%. Sedangkan jika sampel dengan kualitas pelayanan yang baik lebih sedikit yang puas yaitu 39,1% dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tidak baik. Hasil ini menunjukkan ada kecenderungan bahwa jika kualitas pelayanan tidak baik maka konsumen merasa tidak puas. Maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di kantin Universitas Esa Unggul ($p = 0,000$).

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisa Univariat

5.1.1 Karakteristik Umum Sampel

a. Jenis Kelamin

Distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh dalam penelitian ini, perempuan sebanyak 55% dan laki-laki sebanyak 45%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah konsumen di kantin Universitas Esa Unggul lebih besar perempuan daripada laki-laki. Kantin di Universitas Esa Unggul tidak hanya sarana untuk makan tetapi tempat berkumpulnya mahasiswa mengisi waktu luang sebelum masuk kuliah dan kebanyakan yang melakukan kegiatan itu adalah perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulansari *et al.* (2013) , 60,2% mahasiswi yang memilih kantin sebagai tempat makan paling nyaman untuk memuaskan kebutuhan makan dan berkumpul bersama teman-teman. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Atikah dan Setiawan (2014) mengatakan bahwa 77,8% laki-laki adalah konsumen Restoran Khas Padang karena konsumen datang hanya untuk tujuan makan saja.

b. Umur

Distribusi sampel berdasarkan umur yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 kategori tetapi hanya dua kategori yang dipenuhi oleh sampel yaitu sampel dengan umur <20 tahun sebesar 55% dan sampel yang berusia 20-30 tahun sebesar 45%. Hal ini menunjukkan konsumen di kantin Universitas Esa Unggul sebagian besar adalah mahasiswa Universitas Esa Unggul yang sedang menempuh pendidikan. Hal ini disebabkan oleh lokasi kantin yang berada di lingkungan universitas sehingga sebagian besar konsumennya adalah mahasiswa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulansari *et al.* (2013) bahwa

konsumen dengan rentang usia 20-30 tahun yang berkunjung ke kantin adalah sebesar 72%. Menurut Yuliati dan Widyawati (2005), 89,2 % konsumen yang berkunjung ke *Food Court* IPB ada pada rentang usia 19-26 tahun dan sedang menempuh pendidikan di kampus IPB.

c. Asal Daerah

Distribusi sampel berdasarkan asal daerah yang diperoleh dari penelitian ini di kelompokkan menjadi 5 kategori, asal daerah sampel terbesar adalah di pulau Jawa yaitu 82% yang tersebar dari beberapa daerah yaitu Jakarta, Tangerang, Bandung, Garut, Yogyakarta, Bogor, Subang, Indramayu, Tasikmalaya, Tegal dan Solo. Asal daerah sampel dari pulau Sumatera sebesar 11% yang terdiri dari daerah Medan, Padang dan Palembang dan Bangka Belitung. Asal daerah sampel dari pulau Kalimantan sebesar 4% yaitu dari daerah Kalimantan Barat dan Kalimantan Selatan. Asal daerah sampel dari pulau Sulawesi sebesar 2% yaitu dari daerah Sulawesi Selatan serta sampel dari Papua sebesar 1%. Sampel sebagian besar berdomisili di Pulau Jawa. Hal ini dikarenakan Universitas Esa Unggul berada di wilayah pulau Jawa yaitu DKI Jakarta, sehingga banyak mahasiswa yang berasal dari daerah tersebut. Karena keragaman asal daerah sampel sehingga memiliki selera yang beragam terhadap kualitas makanan yang ada di kantin Universitas Esa Unggul. Hal ini tampak dari pembelian beragam menu makanan yang ada di kantin Universitas Esa Unggul. Tidak ada menu yang terlalu mendominasi yang dipilih oleh konsumen. Selera konsumen terhadap suatu menu yang disajikan tentu berbeda menurut penilaian konsumen dengan asal daerah yang berbeda (Wulansari *et al.*, 2013).

d. Uang Saku

Uang saku yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pendapatan yang diperoleh konsumen baik dari orangtua maupun gaji sendiri setiap bulannya.

Distribusi sampel berdasarkan uang saku yang diperoleh dari penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori yaitu rata-rata uang saku per bulan sampel terbesar adalah kisaran Rp. 1.000.000 - < Rp. 2.000.000 adalah sebesar 49% , sampel dengan uang saku per bulan < Rp. 1.000.000 adalah sebesar 34%, sampel dengan uang saku per bulan Rp. 2.000.000- < Rp. 3.000.000 sebesar 13% dan sampel yang memiliki uang saku > Rp. 3.000.000 sebesar 4%. Hal ini dikarenakan sebagian besar sampel menghabiskan banyak waktu di lingkungan kampus sehingga uang saku yang diterima dari orang tua cukup besar karena harus memenuhi kebutuhan pangan diluar lingkungan rumah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulansari *et al.* (2013) yang mengatakan pendapatan konsumen Rp. 1.000.000 - < Rp. 2.000.000 sebesar 34%. Hal ini terjadi karena sampel adalah mahasiswa yang masih dibiayai oleh orangtua sehingga sampel masih belum memiliki pendapatan tetap per bulannya.

5.1.2 Aspek Pengetahuan Mengenai Kantin

a. Informasi Mengenai Kantin

Proses pencarian informasi merupakan aktivasi dari pengetahuan yang tersimpan di dalam ingatan (pencarian internal) atau pemerolehan informasi dari lingkungan (pencarian eksternal). Menurut Kotler (1995) dalam Herawati (2013), pencarian yang bersifat internal merupakan tahapan pertama setelah pengenalan kebutuhan. Jika ingatan dan pengetahuan konsumen kurang dalam memenuhi kebutuhan, maka konsumen akan melakukan pencarian eksternal untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar sampel mengetahui informasi adanya kantin di universitas berasal teman sebesar 77% . Hal ini menunjukkan bahwa teman berperan besar dalam proses pengambilan keputusan untuk berkunjung ke kantin Universitas Esa Unggul karena kampus merupakan tempat mayoritas mahasiswa sehingga sosialisasi antar mahasiswa cukup kuat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Herawati (2013) menyatakan bahwa 60% konsumen Rumah Makan Nasi Timbel Saung Merak Bogor memperoleh informasi tentang rumah makan tersebut dari teman. 91% sampel berkunjung ke kantin bersama dengan teman. Hal ini disebabkan oleh kondisi dimana kantin bukan hanya dijadikan tempat untuk makan melainkan tempat untuk berkumpul bersama teman. Kantin menyediakan fasilitas yang dapat digunakan untuk berkelompok. Selain menjadikannya tempat untuk makan, mahasiswa juga melakukan kegiatan bersama teman di kantin seperti *live music*, debat kelompok dan lain sebagainya. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulansari *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa konsumen yang berkunjung ke kantin bersama dengan teman sebesar (83%) karena digunakan sebagai tempat kumpul bersama teman.

Konsumen yang memilih tempat atau produk di suatu jasa boga pasti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu. Motif merupakan suatu alasan yang menyebabkan seseorang melakukan suatu tindakan. Seorang konsumen sebelum memutuskan mengunjungi atau bertransaksi mempunyai suatu alasan-alasan mengapa mereka bisa memilih tempat atau produk yang menjadi pilihannya (Puspitasari, 2009).

Alasan sampel berkunjung dan makan di kantin adalah karena lokasi kantin (42%) yang cukup strategis yang memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembelian makanan. Keputusan pembelian dari perilaku konsumen dipengaruhi oleh letak wilayah. Hal ini dikarenakan lokasi kantin yang cukup strategis yaitu diantara dua gedung kampus sehingga memudahkan konsumen untuk menjangkau dan juga lebih menghemat waktu pembelian makanan.

Sebagian besar sampel berkunjung ke kantin Universitas Esa Unggul > 6 kali (61%). Hal ini dikarenakan kantin adalah alternatif paling tepat untuk makan sehingga konsumen lebih sering mengkonsumsi makanan yang diujakan di kantin dan juga terkait harga juga cukup ekonomis sehingga konsumen lebih baik membeli

makanan di kantin Universitas Esa Unggul daripada harus keluar kampus.. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulansari *et al.* (2013) yang mengatakan bahwa frekuensi konsumsi makanan di kantin *Zea Mays* 3 kali dalam sebulan sebesar 26% karena lokasinya berada di lingkungan civitas akademika IPB.

b. Kantin Favorit

Kantin yang diteliti dalam penelitian ini ada 14 kantin. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini diketahui bahwa, 20% sampel menyukai kantin Cak Nur sebagai tempat pembelian makanan, 13% sampel menyukai kantin Soto Banjar, 11% sampel menyukai kantin Laboga, 10% menyukai kantin BEM, 9% sampel menyukai kantin Jalu Telu, 8% Sari Alam, masing-masing 7% sampel menyukai kantin Unggul dan J&S, 5% sampel menyukai kantin Bude Puput dan masing-masing 3% sampel yang menyukai kantin Buser, Kartika dan Baso Dindin. Berdasarkan observasi yang dilakukan di setiap kantin. Kantin Cak Nur merupakan kantin terfavorit karena ada menu makanan yang tidak dimiliki oleh kantin lain yaitu mie ayam sehingga memperbesar kemungkinan konsumen akan memilih tempat ini karena menu makanan yang tidak dimiliki kantin lain. Hal lain yang dikaitkan dengan pemilihan kantin favorit adalah penilaian konsumen terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang dimiliki setiap kantin. Jika konsumen merasa puas dengan produk makanan dan pelayanan kantin maka akan memperbesar loyalitas konsumen untuk melakukan pembelian ulang di kantin tersebut (Puspitasari, 2009).

c. Menu Favorit

Menu makanan yang disajikan kantin Universitas Esa Unggul sangat bervariasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini diketahui bahwa, menu favorit sampel adalah ayam goreng sebesar 19%, ayam penyet 18%, nasi goreng 16%, ayam bakar 12%, mie ayam sebesar 8%, masing-masing 5% menyukai indomie rebus,

kwetiaw rebus dan soto ayam, 3% sampel menyukai cumi teriyaki, 2% sampel menyukai bakso malang dan masing-masing 1% sampel yang menyukai menu iga bakar, ayam cabe ijo, ayam kuah, mie goreng, roti bakar, kwetiaw goreng dan siomay bakso. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan mahasiswa menghabiskan banyak waktu di lingkungan kampus sehingga memilih makanan berat ketika berkunjung ke kantin untuk memenuhi kebutuhan energinya selama melakukan aktivitas di kampus. Selain itu menu yang paling disukai oleh konsumen dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disediakan oleh kantin. Semakin enak cita rasa makanan maka akan memperbesar kemungkinan konsumen untuk mengonsumsinya.

5.1.3 Keamanan Pangan

Keamanan makanan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah makanan dari kemungkinan cemaran biologis, kimiawi, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan dan membahayakan kesehatan, sehingga menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi dalam proses pengolahan makanan. Penerapan praktek keamanan pangan dilakukan mulai dari pemilihan bahan makanan sampai penyajian pada konsumen (Depkes RI, 2013).

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini diketahui bahwa dari 14 kantin yang diteliti, keamanan pangan termasuk ke dalam kategori rawan (0,7296) tetapi aman untuk dikonsumsi. Rawan yang dimaksudkan adalah masih ada dalam batas kritis (0,6217 – 0,9331) dan masih bisa dilakukan pengendalian agar bisa mencapai tahap aman kembali. Misalnya mencapai standar higienis dalam ruang pemasakan dan mencegah adanya bahan pencemar disekitar bahan mentah agar meminimalisir terjadi pencemaran pada makanan. Makanan masih aman dikonsumsi yang dimaksud adalah makanan yang tidak menimbulkan gangguan kesehatan (keracunan) dan tidak berakibat lebih jauh pada kematian.

Skor keamanan pangan di kantin Universitas Esa Unggul dikatakan belum memenuhi kriteria karena dari 4 komponen penilaian belum

mencapai skor maksimal (pemilihan dan penyimpanan bahan makanan (0,8766), higiene pemasak (0,3107), pengolahan bahan makanan (0,7271), distribusi makanan (0,7214) sehingga perlu diadakan pembenahan kualitas bahan makanan yang akan diolah dan memperhatikan penyimpanan bahan makanan dan pelatihan higiene penjamah makanan, tata cara pengolahan bahan makanan dan cara pendistribusian makanan agar tidak terjadi pencemaran makanan.

Menurut penelitian Yasmin dan Madanijah (2010), praktik keamanan pangan di kantin di beberapa sekolah di daerah Sukabumi dan Jakarta masih dalam kategori kurang (74,1%) yang meliputi higiene, penanganan dan penyimpanan pangan, sarana dan fasilitas, pengendalian hama dan sanitasi tempat dan peralatan.

Menurut Pratiwi *et al.*, (2015), skor keamanan pangan secara keseluruhan rawan tetapi masih aman untuk dikonsumsi dengan hasil 79,58% ini dikarenakan dalam penyelenggaraan makanan masih ada kriteria-kriteria yang masih belum terpenuhi antara lain :

- a. Bahan makanan yang disimpan ditempat terbuka.
- b. Tenaga pengolah ada yang tidak memakai tutup kepala dan tidak mencuci tangan sebelum mengolah makanan.
- c. Bak sampah yang ada didapur terbuka.
- d. Petugas yang mendistribusikan makanan tidak mencuci tangan

Menurut penelitian yang dilakukan Nugroho dan Yudhastuti (2014), kondisi higiene penjamah makanan kantin SMAN 15 Surabaya sudah baik. Sebagian besar penjamah makanan sudah melakukan praktek higiene dengan baik seperti meliburkan diri pada saat kondisi badan sakit (90%), perilaku mencuci tangan dengan sabun (100%), kebersihan kuku (80%) dan perilaku merokok (10%). Kondisi sanitasi kantin di SMAN 15 belum memenuhi persyaratan sanitasi yang baik menurut Permenkes RI No. 1096 Tahun 2011 tentang Higiene dan Sanitasi Jasa boga yaitu pada dinding tempat pengolahan yang masih belum rata dan tidak terdapat lapisan kedap air sehingga sulit untuk dibersihkan, pada langit-langit masih menggunakan asbes bergelombang berwarna gelap yang tidak

dilengkapi pembuangan asap dapur, hal ini kurang sesuai karena akan menimbulkan penumpukan kotoran di atap. Pada pencahayaan tidak merata pada setiap *stand*, pada beberapa ruangan pengolahan makanan, tempat pencucian peralatan dan tempat penyimpanan peralatan yang terbuka tanpa ada usaha perlindungan dari serangga, tikus atau binatang pengganggu lainnya serta tempat sampah yang tidak kedap air dan tanpa penutup.

Berikut adalah komponen dari keamanan pangan yang diteliti di kantin Universitas Esa Unggul :

a. Pemilihan dan Penyimpanan Bahan Makanan

Pada komponen pemilihan dan penyimpanan bahan makanan yang perlu diperhatikan adalah kantin yang menggunakan bahan yang masih segar hanya 42,9% dan bahan makanan yang disimpan pada tempat tertutup hanya 42,9%. Pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul bahan makanan yang tampak tidak segar terlihat dari bahan makanan segar yang tidak disimpan didalam lemari pendingin seperti buah dan sayuran. Bahan makanan juga tidak memiliki tempat khusus penyimpanan, bahkan ada yang berdampingan dengan tempat pembuangan sampah sehingga sangat memungkinkan terjadi cemaran pada bahan makanan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kualitas bahan pangan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasmin dan Manadjah (2010) yang mengatakan bahwa penanganan dan penyimpanan bahan makanan pada tempat dan suhu yang tepat hanya 22,2%. Penelitian Sari *et al.* (2012) mengatakan bahwa prinsip higiene dan sanitasi pada penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan dan pengangkutan bahan makanan tidak memenuhi syarat kesehatan.

Bahan makanan mentah menjadi rusak atau busuk karena beberapa penyebab, tetapi yang paling utama adalah mikroba. Keamanan suatu produk makanan sangat bergantung pada keamanan

bahan bakunya. Dalam pemilihan bahan makanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum diolah. Hal-hal tersebut antara lain :

1. Mutu bahan makanan
2. Kebutuhan bahan makanan
3. Kebersihan
4. Keamanan/ bebas dari unsur yang tidak diharapkan

Bahan makanan yang baik memiliki ciri-ciri bentuk yang baik dan segar dan tidak rusak atau berubah warna dan rasa; tidak berlendir.

Sementara untuk penyimpanan bahan makanan harus bebas kontaminasi. Pangan harus disimpan jauh dari ruang pencucian dan pembuangan sampah dan beberapa bahan makanan jangan disimpan pada suhu *danger zone* (5-60⁰C). Beberapa perilaku harus menerapkan sistem FIFO (*First In First Out*) untuk mencegah kerusakan pangan basah dan sistem FEFO (*First Expired First Out*) untuk mencegah kerusakan pangan kering (Rahayu dan Fitri, 2011).

b. Higiene Pemasak

Kesehatan dan kebersihan karyawan harus terjaga agar menjamin bahan pangan dan makanan tidak terkena kontaminasi. Karyawan harus memenuhi persyaratan tubuh dalam keadaan sehat dan tidak menunjukkan gejala penyakit menular. Karyawan juga sebaiknya diperiksa dan diawasi kesehatannya secara berkala.

Karyawan harus menjaga kebersihan diri dengan mengenakan pakaian kerja/celemek lengkap dengan penutup kepala, sarung tangan dan sepatu kerja. Pakaian dan perlengkapannya hanya dipakai pada saat bekerja. Karyawan juga harus menutup luka dengan perban jika luka, mencuci tangan dengan sabun sebelum dan sesudah kegiatan memasak, atau memasok bahan/alat yang kotor dan sesudah keluar dari kamar mandi. Selain itu karyawan pada saat melayani tidak boleh merokok, meludah, bersin dan batuk ke arah makanan (Murdiati dan Amaliah, 2013).

Pada komponen higiene pemasak banyak hal yang harus dibenahi di kantin Universitas Esa Unggul adalah pemasak tidak menggunakan penutup kepala saat memasak (100%) , hal ini terjadi karena pemasak merasa tidak nyaman menggunakan alat pelindung diri karena merasa gerah. Hal kedua yang perlu diperhatikan adalah perilaku tidak mencuci tangan sebelum dan sesudah dari wc (100%) , hal ini terjadi karena kurangnya fasilitas pencuci tangan di toilet area kantin. Hal ketiga yang diperhatikan adalah perilaku mencuci tangan sebelum dan sesudah memasak yang hanya 28,6%. Hal ini mungkin terjadi karena kurangnya pengetahuan pemasak tentang higiene dan sanitasi dan alasan lain ingin lebih praktis dan tidak membuang waktu. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kuku pemasak yang selalu bersih dan tidak panjang hanya 51,7%. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran akan kebersihan diri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2014), praktek higiene pedagang kurang baik di kantin SDN Favorit tahun 2012 yaitu sebesar 41,7%.

Penelitian Pratiwi *et al.* (2015) juga menyebutkan bahwa higiene pemasak di Rumah Sakit Senopati Bantul masih kurang dari 50%.

c. Pengolahan Bahan Makanan

Pengolahan makanan yang baik dan benar dapat menjaga mutu dan keamanan hasil olahan makanan. Pengolahan makanan yang baik adalah pengolahan makanan yang mengikuti kaidah prinsip-prinsip higiene dan sanitasi atau cara produksi makanan yang baik yaitu :

1. Tempat pengolahan makanan atau dapur harus memenuhi persyaratan teknis higiene dan sanitasi untuk mencegah risiko pencemaran terhadap makanan dan dapat mencegah masuknya lalat, tikus, kecoa dan lainnya.
2. Pemilihan bahan (sortir) untuk memisahkan/membuang bagian bahan makanan yang rusak untuk menjaga mutu dan keawetan makanan serta mengurangi risiko pencemaran makanan.

3. Peracikan bahan, persiapan bumbu, persiapan pengolahan dan prioritas dalam memasak harus dilakukan sesuai tahapan dan harus higienis dan semua bahan yang siap dimasak harus dicuci dengan air yang mengalir.
4. Peralatan memasak harus terbuat dari bahan tara makanan (peralatan ama dan tidak berbahaya bagi kesehatan).
5. Wadah penyimpanan bahan makanan harus memiliki penutup.
6. Peralatan makanan harus didahulukan sesuai prioritas.
7. Dahulukan memasak bahan makanan yang tidak tahan lama (Depkes RI, 2013).

Pada komponen pengolahan bahan makanan di Kantin Universitas Esa Unggul yang perlu diperhatikan adalah kebersihan peralatan masak yang hanya 28,6%, penggunaan talenan yang bersih hanya 14,3%. Hal ini terjadi karena kurangnya perilaku hygiene dan sanitasi dari pihak kantin serta alasan kepraktisan agar makanan yang diolah lebih cepat sampai ke konsumen. Hal yang perlu diperhatikan juga adalah dapur yang memiliki ventilasi yang cukup hanya 28,6%. Hal ini terjadi karena memang struktur bangunan kantin sudah seperti itu sehingga ruang udara sangat minim di setiap kantin yang berada di lantai satu. Sementara untuk kantin yang ada di lantai 2 memiliki cukup ventilasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasmin dan Madanijah (2010), penanganan sarana dan fasilitas saat pengolahan makan masih tergolong kurang baik yaitu sekitar 68,5%.

d. Distribusi Makanan

Distribusi makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Hal yang perlu diperhatikan antara lain :

1. Tempat penyajian

Jarak adalah hal yang perlu diperhatikan dari tempat pengolahan makanan sampai penyajian makanan. Sebaiknya jarak tidak terlalu jauh agar tidak mempengaruhi kondisi penyajian.

2. Penyajian makanan

Setiap jenis makanan diletakkan pada wadah yang berbeda dan memiliki tutup. Prinsip *handling* yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan tubuh (Depkes RI, 2013).

Komponen distribusi makanan yang sangat perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul adalah perilaku tidak mencuci tangan dengan sabun sebelum melakukan distribusi makanan sebesar 100%. Hal ini diketahui dari pengamatan yang dilakukan pada pramusaji yang tidak mencuci tangan saat mendistribusikan makanan. Dan 51,7% pramusaji tidak menggunakan wadah tertutup dalam mendistribusikan makanan. Hal ini diketahui dari makanan yang di distribusikan ke konsumen tidak menggunakan penutup.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal adalah penyelenggaraan makanan yang higienis, sehingga upaya higiene dan sanitasi perlu dilakukan demi mewujudkan kualitas makanan yang aman dan higiene dengan menggunakan parameter terbebas dari cemaran fisik, biologis maupun kimia yang timbul saat proses penyelenggaraan makanan (Nugroho dan Yudhastuti, 2014).

5.1.4 Kualitas Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul

Menurut Widyastuti (2015), kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Ini termasuk dalam faktor eksternal seperti rasa, tekstur, warna, tingkat kematangan, aroma, kesesuaian porsi, bentuk, kebersihan makanan, kebersihan alat dan cara penyajian makanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini hanya 29% sampel mengatakan kualitas makanan di kantin Universitas Esa Unggul tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa sampel dominan menyukai makanan yang di jajakan di kantin. Hal ini diketahui dari penilaian sampel terhadap rasa makanan yaitu 81% mengatakan baik dan juga

tekstur makanan yang baik 66%, yang menyukai aroma makanan sebesar 65 %. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas makanan di kantin Universitas Esa Unggul baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atikah dan Setiawan (2014) yang mengatakan bahwa kualitas makanan di Restoran Khas Padang sudah baik terutama pada cita rasa makanan dan kebersihan makanan dengan skor 439. Penelitian Wulansari *et al.* (2013) mengatakan kualitas makanan di kantin Zea Mays IPB juga sudah baik meliputi citarasa makanan, variasi menu, harga makanan dan kesesuaian menu dengan selera dengan skor 437.

Menurut Moehyi (1992), faktor eksternal yang mempengaruhi daya terima makanan adalah cita rasa makanan. Cita rasa mencakup penampilan makanan sewaktu dihidangkan, rasa makanan waktu dimakan, variasi menu, dan cara penyajian makanan. Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia, terutama indera penglihatan, indera penciuman dan indera pengecap. Makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan menarik, menyebarkan bau yang sedap, dan rasa yang lezat.

Konsumen akan melakukan kunjungan kembali jika sudah merasakan bahwa pihak penyelenggara makanan sudah memberikan produk yang baik bagi mereka (Puspitasari, 2009).

5.1.5 Kualitas Pelayanan di Kantin Universitas Esa Unggul

Kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Nugraha (2015), komponen dari kualitas pelayanan meliputi *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (kasat mata), *emphaty* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap). Dan data penelitian ini menjelaskan bahwa sebanyak 45% sampel menyatakan kualitas pelayanan di kantin Esa Unggul dalam kategori tidak baik dan 55% dalam kategori baik.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan di kantin Universitas Esa Unggul diantaranya suasana kantin

yang kurang baik karena adanya asap rokok (61%). Hal ini dikarenakan kantin Universitas Esa Unggul adalah ruangan umum sehingga mahasiswa perokok menggunakan tempat ini untuk merokok dan hal itu sangat mengganggu pada saat mahasiswa lainnya sedang makan. Selain itu asap rokok juga dapat mengganggu kesehatan terutama pada saluran pernapasan. Kurangnya fasilitas toilet, wastafel, pengering tangan dan cermin (58%). Hal ini dilihat dari minimnya fasilitas tersebut di sekitar kantin. Sehingga perilaku higiene pada penjamah makanan dan konsumen masih kurang baik. Hal yang perlu diperhatikan juga adalah kebersihan ruangan dan tempat makan 40%. Hal ini terjadi karena kurangnya tempat pembuangan sampah di sekitar kantin.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yuliati dan Widyawati (2005), 86,7% konsumen tidak suka dengan keramahan pelayanan di *Food Court* IPB. Hal ini mungkin terjadi karena kantin adalah satu-satunya tempat untuk mahasiswa makan sehingga penjaja makanan di kantin kurang memperhatikan keluhan-keluhan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan persepsi konsumen dalam mengunjungi suatu jasa boga akan menjadi elemen penting pada pengalaman makan konsumen dan mempengaruhi emosi konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa boga (Cahyadi, 2014).

5.1.6 Tingkat Kepuasan di Kantin Universitas Esa Unggul

Menurut Kotler (2000) dalam Herawati (2013), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen yang didapat dengan membandingkan antara kesan kinerja terhadap kinerja produk jasa dengan harapan kinerja produk atau jasa tersebut. Data menjelaskan bahwa 29% sampel tidak puas terhadap kantin Universitas Esa Unggul dan 71% sampel puas. Hal itu terlihat dari kepuasan sampel terhadap makanan yang diujikan di kantin. 94% sampel cukup puas dengan rasa makanan, 94% sampel cukup puas dengan tekstur makanan

dan 93% sampel cukup puas dengan warna makanan. Begitu juga dengan variasi menu makanan yang diujikan di kantin cukup beragam sehingga membuat konsumen tidak mudah jenuh dengan makanan di kantin.

Selain itu sampel juga merasa cukup puas dengan pelayanan di kantin Universitas Esa Unggul pada variabel kecepatan tanggapan pramusaji terhadap keluhan pelanggan (72%) dan keramahan pramusaji dalam melayani konsumen (87%), kesabaran pramusaji dalam melayani pelanggan (89%) dan penampilan pramusaji yang menarik, rapi dan sopan (79%). Hal ini dikarenakan kantin di Universitas Esa Unggul adalah penyelenggaraan makanan komersial sehingga setiap kantin berlomba-lomba meningkatkan kinerja untuk mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diujikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atikah dan Setiawan (2014), bahwa 79% konsumen merasa puas dengan penyelenggaraan makanan di Restoran Khas Padang karena memiliki cita rasa yang enak dan penelitian yang dilakukan oleh Wulansari *et al.* (2013) yang mengatakan bahwa 69,73% konsumen puas dengan penyelenggaraan makanan di Kantin *Zea Mays* IPB.

Kepuasan konsumen adalah penilaian pengunjung terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa. Kepuasan konsumen dapat diartikan juga sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja restoran dengan harapannya terhadap produk dan pelayanan (Atikah dan Setiawan, 2014).

5.2 Analisis Bivariat

5.2.1 Hubungan Kualitas Makanan dengan Tingkat Kepuasan

Konsumen cenderung puas apabila kinerja kantin dapat memenuhi harapan. Salah satu aspek yang diperhatikan oleh kantin adalah kualitas makanan. Semakin baik kualitas makanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen (Wulansari *et al.*, 2013). Data dalam penelitian ini menjelaskan jika sampel dengan kualitas makanan yang tidak baik lebih banyak yang tidak puas yaitu sebesar 55,2%

dibandingkan jika kualitas makanan yang baik yang hanya 18,3%. Sedangkan jika sampel dengan kualitas makanan baik lebih banyak yang puas yaitu 81,7% dibandingkan dengan kualitas makanan yang tidak baik. Hasil ini menunjukkan ada kecenderungan bahwa jika kualitas makanan baik maka konsumen akan merasa puas. Maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen di kantin Universitas Esa Unggul ($p = 0,001$). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulansari *et al.* (2013) yang mengatakan bahwa 69,3% konsumen puas dengan mutu produk makanan (cita rasa dan penyajian makanan).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen amat puas atau senang (Kotler, 2005 dalam Puspitasari, 2009). Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah pembelian dilakukan, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

5.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

Konsumen cenderung puas apabila kinerja kantin dapat memenuhi harapan. Salah satu aspek yang diperhatikan oleh kantin adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen (Wulansari *et al.*, 2013).

Data dalam penelitian ini menjelaskan bahwa jika sampel dengan kualitas pelayanan yang tidak baik lebih banyak tidak puas yaitu 55,6% dibandingkan jika kualitas pelayanan yang baik hanya 7,3%. Sampel dengan kualitas pelayanan yang baik lebih sedikit yang puas yaitu 39,1% dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tidak baik. Hasil ini menunjukkan ada kecenderungan bahwa jika kualitas pelayanan tidak

baik maka konsumen merasa tidak puas. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di kantin Universitas Esa Unggul ($p = 0,000$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atikah dan Setyawan (2014) mengatakan bahwa 79% konsumen puas dengan kualitas pelayanan restoran Khas Padang.

Kualitas pelayanan sangat penting, karena dengan pelayanan yang baik maka produsen dapat secara langsung mengukur kepuasan atau tidak puas para konsumen. Dalam pelayanan jasa, para karyawan yang secara langsung berhadapan langsung dengan konsumen atau pelayan yang melayani konsumen secara langsung harus mampu melayani sebaik-baiknya (Herawati, 2013).

Pelayanan yang memuaskan bagi konsumen sangat berarti sehingga jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan berfikir untuk melakukan pembelian ulang. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Wulansari *et al.*, 2013).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari karyawan yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut.

Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah penyelenggara makanan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pembelian yang berulang-ulang pada satu merek atau produk pada perusahaan yang sama dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut mempunyai loyalitas terhadap merek atau perusahaan tersebut. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen,

perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik. Perusahaan juga melakukan strategi- strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan (Setiawan, 2013).

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi pembatasan penelitian pada variabel keamanan pangan yaitu aspek biologis, kimia dan fisik sementara pada radiasi dan mikrobiologi tidak diteliti.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- a. Karakteristik sampel di kantin Universitas Esa Unggul meliputi :
 - a. Dari 100 sampel sebanyak 55% berjenis kelamin perempuan dan 45% berjenis kelamin laki-laki.
 - b. Dari 100 sampel sebanyak 55% berumur <20 tahun dan 45% berumur 20-30 tahun.
 - c. Dari 100 sampel sebanyak 82% berasal dari pulau Jawa, 11% berasal dari Sumatera, 4% berasal dari Kalimantan, 2% dari Sulawesi, dan 1% dari Papua.
 - d. Dari 100 sampel sebanyak 49% memiliki uang saku berkisar Rp. 1.000.000 - < Rp. 2.000.000, 34% memiliki uang saku < Rp. 1.000.000, 13% memiliki uang saku Rp. 2.000.000 – Rp. < Rp. 3.000.000, dan 4% memiliki uang saku > Rp. 3.000.000.
- b. Skor Keamanan Pangan di Kantin Universitas Esa Unggul adalah 0,7296 termasuk dalam kategori rawan tetapi masih aman dikonsumsi.
- c. Sebanyak 71% mengatakan kualitas makanan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul baik dan 29% mengatakan tidak baik
- d. Sebanyak 55% mengatakan kualitas pelayanan pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul baik dan 45% mengatakan tidak baik.
- e. Sebanyak 71% mengatakan puas terhadap kinerja pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul.
- f. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul ($p=0,001$).
- g. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul ($p= 0,000$).

6.2 Saran

1. Sebaiknya dilakukan perbaikan keamanan pangan pada setiap kantin seperti penggunaan bahan makanan segar, penggunaan alat pelindung diri karyawan kantin, penggunaan alat-alat yang bersih dalam pengolahan makanan dan cara pengolahan bahan makanan.
2. Sebaiknya dilakukan perbaikan sarana higiene dan sanitasi disekitar kantin seperti washtafel, sabun cuci tangan dan pengering tangan.
3. Sebaiknya kantin membenahi sarana pembuangan sampah agar tidak mencemari makanan.
4. Sebaiknya kantin melakukan perbaikan kualitas pelayanan seperti penyediaan ruang bebas asap rokok agar kinerja lebih baik dan sesuai dengan harapan konsumen.
5. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang keamanan pangan dari segi mikrobiologis untuk melihat angka kuman pada setiap makanan.