

**TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN
LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH *BOARDING SCHOOL*
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Neni Rahmawati.

11511244026

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN
MAKANAN DI MUHAMMADIYAH *BOARDING SCHOOL* YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Neni Rahmawati.

11511244026

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH *BOARDING SCHOOL* YOGYAKARTA

Oleh:

Neni Rahmawati
NIM: 11511244026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta, (2) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap layanan makanan di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survey dengan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Model IPA digunakan untuk mengukur seberapa besar kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja (kenyataan) yang sebenarnya terjadi terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta. Populasi penelitian berjumlah 1671 santri, penentuan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan rumus Taro Yamane diperoleh jumlah sampel sebanyak 323 santri. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta memperoleh skor rata-rata harapan 3,53 sedangkan kenyataan memperoleh skor rata-rata 2,74 dengan kesenjangan -0,79 dan tingkat kesesuaian sebesar 77,84%. Skor tersebut termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan. (2) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta memperoleh skor rata-rata harapan 3,57 sedangkan kenyataan memperoleh skor rata-rata 2,83 dengan kesenjangan -0,74 dan tingkat kesesuaian sebesar 79,27%. Skor tersebut termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan.

Kata kunci: Kepuasan Santri, Kualitas Makanan, Layanan Makanan

STUDENTS' LEVEL OF SATISFACTION ON FOOD QUALITY AND SERVICES IN MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA

By:

Neni Rahmawati
NIM: 11511244026

ABSTRACT

The purposes of this study are to (1) Determine the level of satisfaction of students on the quality of food at Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta, (2) Determine the level of satisfaction of students towards food services at Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta.

This research is survey research with the Importance Performance Analysis (IPA) model. The IPA model is used to measure the gap between the level of importance (expectation) and the actual performance (reality) of food quality and services in MBS Yogyakarta. The study population amounted to 1671 students, the determination of the sample using the proportionate stratified random sampling technique with the Taro Yamane formula and have been obtained the sample of 323 students. Data collection methods used are observation, documentation and questionnaire. Data analysis techniques using quantitative descriptive analysis.

The results showed that: (1) The level of satisfaction of students on the quality of food in the MBS Yogyakarta obtained an average score of 3.53 while the reality of obtaining an average score of 2.74 with a gap of -0.79 and a level of suitability of 77.84% . The score is included in the category of dissatisfaction because expectations are greater than reality. (2) The level of satisfaction of students towards the quality of services in the MBS Yogyakarta gained an average score of 3.57 while the reality of obtaining an average score of 2.83 with a gap of -0.74 and the level of suitability was 79.27%. The score is included in the category of dissatisfaction because expectations are greater than reality.

Keywords: Students Satisfaction, Food Quality, Food Service

LEMBAR PENGESAHAN


Tugas Akhir Skripsi

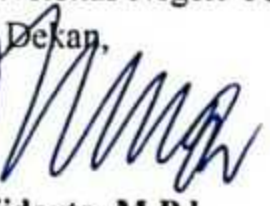
TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
Neni Rahmawati
NIM. 11511244026

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada
Tanggal 30 Juli 2018

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si. Ketua Penguji/Pembimbing		30 Juli 2018
Dewi Eka Murniati, S.E., M.M. Sekretaris		30 Juli 2018
Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. Penguji		30 Juli 2018

Yogyakarta, Agustus 2018
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,

Dr. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS MAKANAN DAN
LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Neni Rahmawati

NIM. 11511244026

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 18 Juli 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni

NIP. 19770131 200212 2 001

Disetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Mutiara Nugraheni

NIP. 19770131 200212 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neni Rahmawati
NIM : 11511244026
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan
Layanan Makanan Di Muhammadiyah *Boarding School*
Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 18 Juli 2018

Yang menyatakan



Neni Rahmawati

NIM. 11511244026

MOTTO

“Tidakkah dia menyadari bahwa Allah melihat segala perbuatannya.”

(QS. Al Alaq: 14)

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah SWT”

(Anonim)

“Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat bepergian tanpa petunjuk. Yang seperti itu sekiranya akan hancur, bukan selamat”

(Hasan Al Basri)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan lancar dan tanpa kendala yang berarti. Penulis mempersembahkan karya ini untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Alm. Bpk Sukijan dan Ibu Hartini. Untuk Ayah, maafkan Neni karena tidak bisa lulus tepat waktu sebelum Ayah dipanggil ke hadapan Allah SWT. Untuk Ibu, maaf dan terima kasih telah memberikan banyak dukungan dan kepercayaan kepada Neni sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua adik saya tercinta, Nuriana Irfan dan Kiki Nugraha. Maafkan Kakak karena tidak bisa menjadi panutan yang baik. Kalian berdua adik-adik yang hebat, Kakak banyak belajar dan terinspirasi dari kalian dalam segala hal yang kalian lakukan. Semoga kalian terus menjadi orang-orang yang sholeh dan terus menginspirasi banyak orang dengan dakwah yang selalu kalian sampaikan.
3. Almamater tercinta Universitas Negeri Yogyakarta
4. Rekan-rekan Pendidikan Teknik Boga NR 2011, KCS dan RnC, serta semua yang telah membantu saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan banyak pihak. Berkaitan dengan hal itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan banyak semangat, dorongan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. selaku validator instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi yang memberikan saran dan masukan perbaikan sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si., Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si., Dewi Eka Murniati, S.E., M.M. selaku ketua penguji, penguji utama dan sekretaris penguji yang telah memberikan koreksi perbaikan secara kompherensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Widarto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan Tugas Akhir Skripsi.

5. Direktur PPM MBS Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan selama pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Semua pihak yang belum penulis sebutkan disini yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang disebutkan di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya, semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat menjadi inspirasi dan informasi yang bermanfaat bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 30 Juli 2018

Penulis,

Neni Rahmawati

NIM. 11511244026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Deskripsi Teori	7
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	34
C. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38

B. Tempat Dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi Dan Sampel	39
D. Definisi Operasional Fariabel Penelitian	41
E. Teknik Dan Instrumen Penelitian	42
F. Validitas Dan Reliabititas Instrumen	44
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Karakteristik Responden	51
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Simpulan	75
B. Implikasi	75
C. Keterbatasan Penelitian	76
D. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Struktur Organisasi pengurus dapur MBS tahun 2018	33
Tabel 2. Jumlah Santri di MBS Yogyakarta	34
Tabel 3. Perhitungan Jumlah Sampel	40
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 5. Tingkat Reliabilitas Instrument Penelitian	47
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 7. Klasifikasi Kesenjangan (GAP)	49
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	52
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 11. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan	54
Tabel 12. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Layanan	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Alur Kerangka Berpikir Penelitian	37
Gambar 2. Diagram Kartesius	49
Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Makanan	60
Gambar 4. Diagram Kartesius Kualitas Layanan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 3. Data Uji Validasi Instrumen Kualitas Makanan

Lampiran 4. Data Uji Validasi Instrumen Layanan Makanan

Lampiran 5. Data Uji Reliabilitas Harapan

Lampiran 6. Data Uji Reliabilitas Kenyataan

Lampiran 7. Angket Penelitian

Lampiran 8. Data Karakteristik Responden

Lampiran 9. Data Pehitungan Kesesuaian Harapan Dan Kenyataan

Lampiran 10. Data Hasil Diagram Kartesius

Lampiran 11. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masa remaja merupakan masa peralihan dari masa kanak-kanak menuju dewasa. Pada masa ini, banyak perubahan yang terjadi secara mendadak dengan kecepatan yang relatif sama seperti perubahan secara fisik karena bertambahnya jaringan lemak dan otot dalam tubuh. Selain perubahan fisik, juga terjadi perubahan hormonal, kognitif dan emosional. Semua perubahan ini mempengaruhi kebutuhan zat gizi dan asupan makanan untuk remaja. Pengaturan makanan harus disesuaikan dengan kebutuhan remaja supaya asupan energi dan zat gizi dalam tubuh remaja dapat tercapai dengan optimal.

Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta (MBS Yogyakarta) adalah sekolah SMP dan SMA yang berbasis Pondok Pesantren. Santri MBS Yogyakarta merupakan remaja dengan rentang usia 12-19 tahun. Sistem pendidikan pesantren yaitu mengharuskan santri untuk tinggal di asrama serta harus mengikuti peraturan dan jadwal kegiatan yang telah ditetapkan Pondok Pesantren. Kegiatan santri sehari-hari di MBS Yogyakarta sendiri yaitu pagi sampai siang hari santri diwajibkan mengikuti kegiatan belajar mengajar di dalam kelas, dilanjutkan dengan kegiatan ekstrakurikuler pada sore hari, kemudian mengikuti kegiatan belajar mengajar di Pondok Pesantren pada malam harinya.

Jadwal kegiatan yang sangat padat tersebut tentunya harus diimbangi dengan lebih banyak asupan energi agar dapat mengikuti seluruh jadwal kegiatan

dengan baik. Untuk mencukupi kebutuhan energi serta zat gizi santri, maka makanan yang dikonsumsi santri harus berkualitas dan mengandung zat-zat gizi yang diperlukan tubuh. Selain harus mengandung zat gizi, beberapa faktor kualitas makanan yang lain adalah makanan harus memiliki rasa yang enak, tekstur yang baik serta penampilan yang menarik sehingga dapat menggugah selera makan santri.

Untuk memenuhi kebutuhan energi dan zat gizi bagi santri, setiap Pondok Pesantren memiliki cara maupun peraturannya masing-masing sesuai dengan kemampuan dan keadaan masing-masing Pondok Pesantren. Namun hal utama yang harus diperhatikan adalah kualitas dari makanan dan layanan makanan yang diberikan harus memenuhi kecukupan gizi santri dan jumlah makanan yang disediakan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan untuk menjaga dan memperbaiki status gizi santri agar santri tidak mudah sakit serta dapat meningkatkan prestasi akademik santri.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan, dapur umum MBS Yogyakarta sudah memiliki manajemen penyelenggaraan makanan yang terstruktur. Semua hal yang berhubungan dengan makanan santri telah disusun dengan baik mulai dari penyusunan menu makanan, proses pembelian bahan makanan, pengolahan makanan dan sampai pada penyajian makanan. Namun berdasarkan pengamatan masih terdapat beberapa kekurangan yaitu menu makanan belum sesuai dengan kecukupan gizi karena menu makanan yang disajikan belum lengkap. Beberapa menu hanya menyajikan nasi dengan lauk saja seperti nasi dengan opor ayam dan kerupuk atau nasi dengan sayur saja seperti nasi dengan sop,

kerupuk dan sambal. Oleh karena itu kebutuhan karbohidrat, protein serta serat yang dibutuhkan santri belum terpenuhi dengan baik.

Pelayanan makanan yang ada di MBS Yogyakarta bersifat fleksibel yaitu santri dapat mengambil jatah makan mereka sendiri dengan tetap dibawah pengawasan petugas dapur umum. Hal ini memudahkan bagi petugas karena jumlah santri yang sangat banyak sehingga dapat mempersingkat waktu pelayanan. Namun kekurangan dari metode pelayanan ini yaitu porsi makan santri tidak sama. Meskipun petugas dapur umum sudah menyesuaikan porsi makanan dengan jumlah santri, namun kerap kali masih ada makanan yang sisa maupun masih ada santri yang tidak mendapatkan jatah makannya karena kehabisan makanan sehingga harus menunggu petugas dapur umum mengambil makanan kembali.

Dapur umum MBS Yogyakarta memiliki 22 orang karyawan yang setiap hari melayani makanan untuk ribuan santri yaitu santri MBS pusat, santri MBS 2 dan juga siswa SD MBS. Meskipun jumlah santri yang dilayani cukup banyak, dapur umum MBS juga melayani pesanan catering. Kurangnya jumlah karyawan menjadi kendala karena 22 orang karyawan tersebut tidak hanya berfokus pada melayani dan meningkatkan kualitas dan layanan makanan santri, tetapi juga melayani pesanan catering untuk masyarakat luar. Hal ini juga dapat mempengaruhi kondisi fisik dan kesehatan para karyawan dapur umum MBS, mengingat mereka harus bekerja lebih keras.

Petugas yang melayani makanan juga kurang memperhatikan kebersihan dan kerapihan diri mereka, seperti tidak mengenakan seragam, berpakaian seadanya dan juga tidak memakai sepatu. Memakai seragam dan sepatu sangat penting bagi

petugas layanan makanan, karena selain sebagai identitas diri, memakai seragam dan sepatu juga akan memberikan kesan rapi dan bersih. Selain itu, memakai sepatu dapat menghindari dari bahaya dan kecelakaan kerja yang mungkin terjadi ketika melayani santri seperti menginjak sesuatu yang tajam serta dapat melindungi kaki jika ada benda tajam yang terjatuh.

Selain kualitas dan layanan makanan, faktor penting lain yang tidak boleh diabaikan dalam penyajian makanan yaitu kebersihan makanan maupun tempat penyajian makanan itu sendiri. Setiap proses mulai dari pengolahan hingga penyajian makanan harus sesuai dengan standar *hygiene* dan sanitasi yang telah ditetapkan untuk menghindari kemungkinan adanya kotoran atau bakteri dalam makanan. Meskipun sudah terdapat tempat khusus untuk penyajian makanan, tetapi MBS belum menyediakan tempat untuk cuci tangan dan belum tersedia sabun cuci tangan di sekitar tempat penyajian makanan. Tersedianya tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan sangat penting mengingat kebersihan tangan adalah salah satu upaya untuk mencegah masuknya kuman dan bakteri ke dalam tubuh saat makan.

Berdasarkan kendala tersebut, maka perlu diadakan penelitian kepada santri untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta mengingat hanya santri yang menikmati kualitas dan layanan makanan tersebut. Oleh karena, penulis memilih judul penelitian “**Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta**”. Penelitian ini akan meneliti tentang bagaimana penilaian santri pada kualitas dan layanan makanan yang disediakan di MBS Yogyakarta dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat

kepuasan yang dirasakan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka muncul berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:.

1. Menu makanan belum sesuai dengan kecukupan gizi karena kandungan karbihidrat, protein, serat dan lemak belum lengkap.
2. Santri mengambil jatah makan sendiri, jadi porsi makan setiap santri tidak sama sehingga kerap kali makanan masih kurang atau justru masih sisa.
3. Jumlah karyawan dapur umum masih kurang mengingat jumlah santri yang dialayani sangat banyak.
4. Petugas pelayanan makanan masih belum menerapkan pentingnya *hygiene* sanitasi dan keselamatan kerja.
5. Belum terdapat tempat khusus cuci tangan dan belum tersedia sabun cuci tangan di sekitar tempat penyajian makanan.

C. BATASAN MASALAH

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam, penelitian ini dibatasi pada masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan makanan dan pelayanan makanan di MBS Yogyakarta. Permasalahan dalam penelitian ini akan dibatasi tentang bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta, sehingga faktor-faktor lain yang tidak berkaitan dengan kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta tidak penulis cantumkan.

D. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta?

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini secara rinci dapat dilihat pada penjelasan berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta.

F. MANFAAT PENELITIAN

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan berupa tambahan kajian konseptual tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas dan layanan makanan khususnya pada sekolah, asrama atau institusi.
2. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki manajemen kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta khususnya pada masa yang akan datang.
3. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti dalam hal pelayanan makanan di Pondok Pesantren serta dapat menjadi bekal ilmu yang dapat digunakan di masa depan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat, sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks (Fandy Tjiptono dkk, 2008: 43).

Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen terhadap produk atau jasa tertentu. Dengan informasi yang lebih berkualitas, konsumen diharapkan mampu membuat keputusan pembelian yang bijaksana dan mampu menghindari pengalaman buruk konsumen lainnya (Fandy Tjiptono dkk, 2008: 38).

Menurut Ali Hasan (2013: 89) definisi kepuasan pelanggan itu sangat bervariasi, dan karenanya dapat memberikan pemahaman yang lebih luas salah yaitu kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi dan merupakan perbandingan antara kualitas produk yang dirasakan dengan kualitas produk yang diprediksi sebelum produk dibeli atau dikonsumsi. Jika konsumen merasa produk atau jasa yang dikonsumsi melebihi harapannya maka konsumen merasa puas,

sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya maka konsumen merasa tidak puas.

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau makanan yang mereka konsumsi berkualitas. Produk dikatakan berkualitas jika produk itu dapat memenuhi kebutuhan mereka.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan dan mengkonsumsi barang atau makanan dengan merek yang berkualitas.

d. Harga

Konsumen mencari produk mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Wilkie Wilyawan (1994: 27) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu:

a. *Expectations* (pengharapan)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen menyebabkan konsumen merasa puas.

b. *Performance* (pengerjaan)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen merasa puas.

c. *Comparison* (perbandingan)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. *Confirmation/Disconfirmation* (ketegasan atau ketidaktegasan)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merk dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

e. *Discrepancy* (perbedaan)

Jika tingkat hasil produk tidak sama, pengukuran ketidaksesuaian menunjukkan perbedaan satu sama lain. *Disconfirmation* yang negatif menunjukkan hasil aktual produk ada dibawah tingkat yang diharapkan, semakin besar ketidaksesuaian terjadi, maka semakin besar ketidakpuasan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2012: 320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya:

- a. Mengidentifikasi keperluan konsumen, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak
- b. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi atau instansi pada aspek-aspek penting.
- c. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap instansi sendiri dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap instansi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
- e. Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

2. Kualitas Makanan

Kualitas dalam Bahasa Belanda disebut dengan istilah *qualitet* yang berarti mutu. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang disiapkan

atau yang tersirat. Mutu hanya dapat diukur dari kepuasan pelanggan, sementara itu kepuasan bersifat relative karena antara pelanggan satu dengan yang lain tidak bisa menunjukkan rasa kepuasan yang sama pada mutu pelayanan yang sama (Sugiono, dkk. 2011: 2).

Menurut Fandy Tjiptono (2005: 2) beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.

Kualitas produk makanan adalah sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bermutu yang meliputi obyek fisik, jasa, tempat, organisasi, gagasan maupun pribadi yang mampu ditawarkan untuk diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan kemampuannya terhadap makanan dan minuman yang sesuai dengan harapan pelanggan (Wika Rinawati, 2008: 2).

Setiap proses dalam penyelenggaraan makanan sangat mempengaruhi kualitas makanan yang dihasilkan baik dari segi porsi makanan, rasa makanan, warna makanan maupun kandungan gizi dalam makanan yang dimasak. Oleh karena itu, harus ada pembagian tugas yang terstruktur dan memiliki penanggung jawab pada setiap proses penyelenggaraan makanan agar makanan yang dihasilkan berkualitas baik.

Secara garis besar terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas suatu makanan, yaitu:

a. Rasa makanan

Rasa makanan merupakan salah satu faktor yang menentukan cita rasa makanan. Tujuan mengolah dan memasak makanan adalah untuk menghasilkan makanan yang bercita rasa tinggi sehingga memuaskan bagi yang memakannya. Karena itu, seorang juru masak bukan saja harus memiliki keterampilan dalam mengolah dan memasak makanan, tetapi juga ia harus memiliki cukup pengetahuan tentang bahan makanan dan sifat-sifatnya (Sjahmien Moehyi, 1992: 93).

Sedangkan menurut pendapat Marsum (2005: 193) menyebutkan bahwa di dalam menyediakan suatu hidangan rasa makanan harus enak dengan aromanya yang sedap. Walaupun rasa bersifat relatif namun makanan dengan rasa yang enak dapat menjadi unsur penting dalam kualitas makanan.

b. Aroma makanan

Aroma yang dikeluarkan dari suatu makanan adalah daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang serta membangkitkan selera makan. Timbulnya aroma makanan disebabkan oleh terbentuknya suatu senyawa yang mudah menguap. Terbentuknya senyawa yang mudah menguap tersebut dapat disebabkan oleh reaksi enzim, tetapi dapat juga disebabkan tanpa reaksi enzim. Aroma yang dikeluarkan setiap makanan berbeda-beda, hal tersebut dapat disebabkan karena aroma alami bahan utama yang digunakan atau karena cara pengolahannya.

Cara memasak makanan akan menghasilkan aroma yang berbeda-beda pula, seperti pada makanan yang digoreng, dibakar atau dipanggang dengan

menggunakan panas yang tinggi akan menghasilkan aroma yang kuat. Lain halnya dengan makanan yang direbus hampir tidak mengeluarkan aroma yang merangsang karena senyawa yang mengeluarkan aroma sedap terlarut dalam air (Sjahmien Moehyi, 1992: 99).

c. Konsistensi makanan

Konsistensi adalah keadaan yang berkaitan dengan tingkat kepadatan dan kekentalan suatu hidangan. Tekstur dan konsistensi suatu bahan mempengaruhi cita rasa yang ditimbulkan oleh bahan tersebut. Konsistensi makanan berkaitan dengan tekstur makanan yang dirasakan saat di dalam mulut yang meliputi rasa, keempukan dan tingkat kerasan makanan. Makanan yang berkonsistensi padat atau kental akan memberikan rangsangan yang lebih lambat terhadap indera pengecap kita. Cara memasak dan lama waktu memasak akan mempengaruhi tekstur dan konsistensi dari hasil makanan yang diolah (Sjahmien Moehyi, 1992: 95).

d. Kesegaran

Menurut Johns dan Howard yang dikutip oleh Willy (2017: 3) menyebutkan bahwa kesegaran makanan biasanya diartikan sebagai pernyataan segar dari makanan yang dihubungkan dengan tekstur, rasa dan aroma dari makanan. Makanan yang baru dimasak dan makanan yang sudah lama dimasak dapat dengan mudah dilihat perbedaannya. Temperatur makanan saat disajikan memang berperan penting dalam menentukan cita rasa makanan. Makanan harus disajikan pada temperatur yang sesuai untuk menjaga cita rasanya.

Makanan yang harus dihidangkan dalam keadaan panas adalah makanan yang mengeluarkan aroma sedap seperti sop, soto dan sate. Untuk menyajikan makanan

tersebut harus menggunakan tempat yang tertutup atau dapat juga menggunakan panci yang dilengkapi alat pemanas. Sebaliknya makanan yang harus dihidangkan dalam keadaan dingin hendaknya dihidangkan dalam keadaan dingin (Sjahmien Moehyi , 1992: 103).

e. Penampilan

Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan (Willy, 2017: 3). Kesan pertama seseorang ketika hendak mengkonsumsi makanan adalah dengan melihat terlebih dahulu penampilan makanan tersebut. Penyajian makanan yang baik dan menarik dapat memancing indera pengecap untuk segera mencicipi makanan yang disajikan.

Hiasan makanan atau *garnish* juga dapat menambah daya tarik untuk mempercantik penampilan makanan. Banyak sayur-mayur dan buah-buahan yang dapat digunakan untuk menghias makanan, seperti daun selada, tomat, cabai, seledri, wortel, pandan, mentimun dan buah jeruk nipis. Untuk makanan yang berwarna pucat misalnya ikan atau ayam dapat digunakan hiasan yang berwarna tajam misalnya merah atau hijau tua untuk menutupi warna pucat tersebut. Sedangkan untuk makanan yang berwarna gelap seperti ikan goreng atau ikan bakar dapat digunakan hiasan dengan warna terang seperti irisan jeruk nipis atau mentimun (Sjahmien Moehyi, 1992: 99).

f. Kematangan

Tingkat kematangan makanan dalam masakan Indonesia pada umumnya harus dimasak sampai benar-benar matang. Kecuali untuk makanan tertentu seperti telur yang dibedakan antar telur setengah matang dan telur matang sempurna. Berbeda dengan masakan seperti steak yang dapat dibedakan tingkat kematangannya disebut dengan istilah *medium rare* atau setengah matang, *medium well* atau mendekati matang sempurna dan *welldone* atau matang sempurna (Sjahmien Moehyi, 1992: 103).

Menurut Kivela yang dikutip oleh Willy (2017: 3) menjelaskan bahwa makanan yang dihidangkan hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi. Jika makanan tidak dimasak dengan matang, maka bakteri yang terdapat dalam bahan makanan tidak mati dan dapat menimbulkan penyakit jika dikonsumsi.

g. Variasi makanan

Makanan yang disajikan harus dapat memenuhi kebutuhan gizi penerima makanan tersebut. Susunan menu makan sebaiknya terdiri dari makanan pokok, lauk-pauk hewani dan nabati, sayur-mayur dan buah-buahan. Ketidakseimbangan *makanan* dapat mengganggu fungsi tubuh yang berakibat negatif terhadap kebutuhan gizi dan kesehatan pada manusia.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengonsumsi jenis makanan yang beragam agar zat gizi yang diperlukan tubuh tercukupi dengan baik. Jenis makanan yang disajikan maupun bahan makanan dasar yang digunakan juga harus bervariasi. Satu jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat

akan membosankan konsumen, begitu juga penggunaan bahan makanan dasar untuk membuat masakan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membuat penerima merasa jenuh (Sjahmien Moehyi, 1992: 53).

3. Layanan Makanan

Menurut Hasibuan (2005: 72), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan terbaik itulah yang disebut pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya.

Pelayanan jasa merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menggunakan akal, pikiran dan panca indera serta anggota badan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan merupakan suatu proses dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Tanggapan dapat dipengaruhi oleh proses pelayanan, proses pengerjaan maupun hasil dari jasa pelayanan yang diterima. Tanggapan tersebut penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki perusahaan sehingga dapat disusun strategi pengembangan selanjutnya (Gunadi, 2008: 3).

Menurut Fandy Tjiptono (2012: 174) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Reliabilitas/Kehandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

d. Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Menurut Gummesson yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012: 201) mengidentifikasi sumber kualitas yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

a. *Production Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kerjasama antara departemen produksi/operasi dan departemen pemasaran.

b. *Delivery Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan terhadap konsumen.

c. *Design Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan sejak pertama kali jasa tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

d. *Relationship Quality*

Menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh relasi profesional dan sosial antara perusahaan dan stakeholder (konsumen, pemasok, perantara, pemerintah, dan karyawan).

Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra (2011: 175) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa

sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umumnya pelayanan lebih bersifat *intangibles*, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal-hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri.

4. Penyelenggaraan Makanan Institusi

Penyelenggaraan makanan institusi adalah serangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, penyediaan atau pembelian bahan makanan, penerimaan, penyimpanan dan penyaluran bahan makanan, persiapan dan pengolahan bahan makanan, pencatatan dan pelaporan serta evaluasi yang dilaksanakan dalam rangka penyediaan makanan bagi kelompok masyarakat di sebuah institusi. Selain untuk memenuhi kebutuhan gizi, penyelenggaraan makanan bertujuan untuk menyediakan makanan yang baik dari segi mutu, jenis maupun jumlahnya (Depkes RI, 2006).

Menurut Sjahmien Moehyi (1992: 3) penyelenggaraan makanan di luar lingkungan keluarga diperlukan oleh sekelompok konsumen karena tidak dapat makan bersama dengan keluarganya di rumah. Mereka memerlukan pelayanan makanan di luar rumah yang diselenggarakan secara khusus untuk mereka. Penyelenggaraan makanan bagi sekelompok konsumen yang bukan merupakan satu keluarga tetapi merupakan satu kesatuan dikenal dengan istilah penyelenggaraan makanan kelompok.

Kelompok konsumen yang memerlukan pelayanan makanan di luar lingkungan keluarga biasanya memiliki ciri sebagai berikut:

- a) Umumnya mereka berada jauh dari keluarga
- b) Tidak bebas meninggalkan tempat sehingga makanan harus disediakan secara khusus untuk mereka
- c) Merupakan satu kesatuan karena berbagai hal seperti orang sakit di rumah sakit, narapidana, pengungsi, pekerja pabrik dan kelompok yang tinggal di asrama.

Penyelenggaraan makanan kelompok menurut sifatnya dapat dibedakan menjadi dua yaitu penyelenggaraan makanan bersifat komersial dan nonkomersial. Penyelenggaraan makanan yang bersifat komersial bertujuan untuk memperoleh keuntungan, seperti usaha restoran, kafetaria, kantin dan warung makan. Sedangkan penyelenggaraan makanan yang bersifat nonkomersial tidak bertujuan untuk memperoleh keuntungan seperti rumah sakit, asrama, panti asuhan, barak militer, pengungsi dan narapidana.

Dengan demikian, penyelenggaraan makanan institusi merupakan penyelenggaraan makanan yang bersifat nonkomersial yang dilaksanakan di berbagai institusi baik yang dikelola oleh pemerintah maupun badan swasta atau yayasan sosial. Menurut Sjahmien Moehyi (1992: 6) penyelenggaraan makanan institusi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Penyelenggaraan makanan dilakukan oleh institusi itu sendiri dengan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan
- b) Dana yang diperlukan sudah ditetapkan jumlahnya sehingga penyelenggara harus menyesuaikan pelaksanaannya dengan dana yang tersedia.
- c) Makanan diolah di dapur tempat institusi tersebut berada

- d) Menu makanan yang disajikan diatur berdasarkan menu utama dengan pergantian siklus mingguan atau sepuluh hari
- e) Makanan yang disajikan tidak banyak berbeda dengan makanan yang biasa disajikan di lingkungan keluarga.

Berbagai keterbatasan dalam penyelenggaraan makanan institusi sering mengakibatkan kelemahan yang tidak saja merugikan konsumen tetapi juga penyelenggara. Kelemahan dari penyelenggaraan makanan institusi antara lain:

- a) Kualitas bahan makanan yang digunakan seringkali tidak begitu baik karena keterbatasan dana
- b) Cita rasa makanan kurang diperhatikan karena tidak ada resiko untung rugi
- c) Makanan kurang bervariasi hingga konsumen tidak berselera sehingga terdapat sisa makanan dalam jumlah yang cukup banyak.
- d) Porsi makan konsumen tidak sesuai dengan kebutuhannya

Suber kelemahan tersebut berasal dari pengelola yang tidak melaksanakan penyelenggaraan makanan secara profesional, perencanaan yang kurang baik, tenaga penyelenggara yang tidak profesional, sistem pengawasan yang lemah dan rendahnya dedikasi petugas penyelenggara yang menyebabkan kualitas mutu dan cita rasa masakan yang disajikan kurang baik (Sjahmien Moehyi, 1992: 7).

a. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Makanan

Faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan menu makanan asrama, salah satunya adalah sisa makanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi adanya sisa makanan dapat berupa faktor internal (berasal dari diri konsumen), faktor eksternal

(faktor yang berasal selain dari konsumen), atau faktor lain yang mendukung sehingga terdapat sisa makanan.

1) Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari masing-masing individu.

Factor internal yang mempengaruhi tingkat penerimaan makanan diantaranya:

a) Psikologis

Kondisi psikologis konsumen dapat mempengaruhi nafsu makan. Apabila suasana hati seseorang sedang sedih, atau sedang dalam kondisi tertekan maka akan berdampak apada menurunnya nafsu makan sesorang sehingga tidak dapat menghabiskan makanan yang disajikan.

b) Kebiasaan makan

Kebiasaan makan konsumen dapat mempengaruhi konsumen dalam menghabiskan makanan yang disajikan. Bila makanan yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan konsumen, baik dalam susunan menu maupun besar porsi, maka konsumen cenderung dapat menghabiskan makanan yang disajikan. Sebaliknya bila tidak sesuai dengan kebiasaan makan konsumen, maka akan dibutuhkan waktu untuk penyesuaian (Sjahmien Moehyi, 1992).

c) Kebosanan

Rasa bosan biasanya timbul bila konsumen mengkonsumsi makanan yang sama secara terus menerus atau mengkonsumsi makanan yang sama dalam jangka waktu yang pendek, sehingga sudah hafal dengan jenis makanan yang disajikan. Rasa bosan juga dapat timbul bila suasana lingkungan pada saat makan tidak berubah. Untuk mengurangi rasa bosan tersebut selain meningkatkan variasi menu

juga perlu adanya perubahan suasana lingkungan pada saat makan (Sjahmien Moehyi, 1992).

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi terjadinya sisa makanan meliputi:

a) Penampilan Makanan

Penampilan atau wujud suatu makanan merupakan faktor penting karena dapat mempengaruhi seseorang untuk tertarik mengkonsumsi makanan setelah melihat penampilan dari makanan tersebut. Penampilan makanan dapat dilihat dari warna makanan, bentuk makanan, tekstur makanan, dan besar porsi makanan.

b) Rasa Makanan

Faktor paling penting yang diingat oleh konsumen yaitu rasa makanan. Rasa yang enak membuat konsumen ingin kembali merasakan makanan tersebut sehingga kemungkinan untuk menyisakan makanan lebih sedikit.

c) Faktor Lain

Faktor lain yang dapat menyebabkan sisa makanan yaitu alat makan, tempat penyajian makanan serta sikap dan kebersihan petugas pengantar makanan. Penyajian makanan berkaitan dengan peralatan yang digunakan, serta sikap petugas yang menyajikan makanan termasuk kebersihan peralatan makan maupun kebersihan petugas yang menyajikan makanan (Depkes RI, 2003).

Dalam penyelenggaraan makanan institusi menu dapat disusun dalam jangka waktu yang cukup lama misalnya untuk tujuh hari atau sepuluh hari. Ini tentunya berkaitan dengan variasi menu yang harus dihidangkan dalam suatu hidangan. Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat

dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian (Sjahmien Moehyi, 1992).

b. Variasi Menu

Di Indonesia sendiri terdapat bermacam-macam variasi menu, umumnya sebagai berikut:

1) Makanan Pokok

Makanan pokok adalah makanan yang dikonsumsi dalam porsi terbanyak dari susunan menu di Indonesia, rasanya netral, sumber karbohidrat, dan mengenyangkan. Makanan pokok masyarakat Indonesia umumnya yaitu nasi, tetapi tidak semua masyarakat Indonesia mengonsumsi nasi sebagai makanan pokok. Beberapa masyarakat di wilayah Indonesia bagian tertentu mengonsumsi sagu, jagung, dan umbi-umbian sebagai makanan pokok mereka.

2) Lauk Pauk

Lauk pauk merupakan pendamping makanan pokok. Lauk pauk terbuat dari bahan makanan hewani atau nabati atau gabungan keduanya. Bahan makanan hewani diantaranya yaitu daging sapi, daging ayam, ikan, telur, udang. Sedangkan bahan makanan nabati yaitu tahu, tempe, dan kacang-kacangan.

3) Sayuran

Sayuran merupakan bahan makanan yang berasal dari tumbuh-tumbuhan (bahan makanan nabati). Bagian tumbuhan yang dapat dimakan dan dijadikan sayur adalah daun, batang, bunga dan buah muda sehingga dapat dikatakan bahwa semua bagian tumbuhan dapat dijadikan sayur.

Sayur merupakan sumber vitamin A, vitamin C, asam folat, magnesium, kalium dan serat serta tidak mengandung lemak dan kolesterol. Sayuran daun berwarna hijau, dan sayuran berwarna jingga seperti wortel dan tomat mengandung lebih banyak provitamin A berupa betakaroten daripada sayuran tidak berwarna. Sayuran berwarna hijau disamping itu kaya akan kalsium, zat besi, asam folat, dan vitamin C. Contoh sayuran berwarna hijau adalah bayam, kangkungm daun singkong, daun kacang, daun katuk dan daun pepaya. Semakin hijau warna daun, semakin kaya akan zat-zat gizi (Almatsier, 2004).

4) Buah-buahan

Buah adalah organ pada pertumbuhan berbunga yang merupakan perkembangan lanjutan dari bakal buah (ovarium). Buah-buahan merupakan santapan terakhir dalam suatu acara makan atau dapat dimakan kapan saja untuk mendapatkan rasa manis. Buah biasanya dimakan mentah, tetapi dapat juga diolah atau diawetkan. Kandungan serat pada buah sangat berpengaruh dalam pencernaan. Serat juga sangat berpengaruh terhadap kesehatan karena sifat fisik dan sifat fisiologisnya. Sifat fisik yang penting adalah volume dan massa, kemampuan mengikat air dan ketahanan terhadap fermentasi oleh bakteri sehingga serat sangat dibutuhkan oleh tubuh (Jahari, 2001).

Secara keseluruhan, buah merupakan sumber vitamin A, vitamin C, kalium dan serat. Buah tidak mengandung natrium, lemak (kecuali alpokat) dan kolesterol. Porsi buah yang dianjurkan sehari untuk dewasa adalah sebanyak 200-300 gram (Almatsier, 2004).

5. Angka Kecukupan Gizi

Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan (AKG) atau *Recommended Dietary Allowances (RDA)* adalah kecukupan rata-rata zat gizi setiap hari bagi semua orang menurut golongan umur, jenis kelamin, ukuran tubuh, aktifitas tubuh untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal (PERMENKES, 2013).

Menurut Muhilal, dkk (1988) dalam Departemen Gizi dan Kesehatan Masyarakat mengatakan bahwa kecukupan pangan dapat diukur secara kualitatif maupun kuantitatif. Parameter kualitatif meliputi nilai sosial, ragam jenis bahan makanan, dan cita rasa, sedangkan parameter kuantitatif adalah komposisi zat gizi.

Berbagai zat gizi makro seperti karbohidrat, protein, dan lemak maupun kelompok zat gizi mikro seperti vitamin dan mineral merupakan komponen bahan makanan. Tidak kurang dari 50 jenis zat gizi dibutuhkan manusia setiap hari meliputi 10 macam asam amino, 3 macam asam lemak, 14 macam vitamin, dan 15-19 macam mineral.

a. AKG Energi

Energi merupakan salah satu hasil metabolisme karbohidrat, protein, dan lemak. Energi berfungsi sebagai zat tenaga untuk metabolisme, pertumbuhan, pengaturan suhu, dan kegiatan fisik. Faktor yang perlu diperhatikan untuk menentukan kebutuhan energi remaja adalah aktivitas fisik, seperti olahraga. Remaja yang aktif dalam melakukan olahraga memerlukan asupan energi yang lebih besar dibandingkan dengan remaja yang tidak berolahraga (Almatsier, dkk, 2011).

Pangan sumber energi adalah pangan sumber lemak, karbohidrat dan protein. Pangan sumber energi yang kaya lemak antara lain lemak/gajih dan minyak, buah berlemak (alpokat), biji berminyak, santan, coklat, kacang-kacangan dengan kadar air rendah dan aneka pangan produk turunannya. Pangan sumber energi yang kaya karbohidrat antara lain beras, jagung, oat, sereal lainya, umbi-umbian, tepung, gula, madu, buah dengan kadar air rendah (pisang, kurma dan lain-lain) dan aneka produk turunannya. Pangan sumber energi yang kaya protein antara lain daging, ikan, telur, susu dan aneka produk turunannya (Hardinsyah & Tambunan 2004).

Tingkat kecukupan energi (TKE) adalah rata-rata tingkat kecukupan energi dari pangan yang seimbang dengan pengeluaran energi pada kelompok umur, jenis kelamin, ukuran tubuh (berat) dan tingkat kegiatan fisik agar hidup sehat dan dapat melakukan kegiatan ekonomi dan sosial yang diharapkan.

b. AKG Protein

Protein merupakan sumber asam amino esensial yang diperlukan sebagai zat pembangun, yaitu untuk pertumbuhan dan pembentukan protein dalam serum, hemoglobin, enzim, hormon serta antibodi, mengganti sel-sel tubuh yang rusak, memelihara keseimbangan asam basa cairan tubuh dan sumber energi. Ada dua jenis protein, yaitu protein hewani dan protein nabati. Makanan sumber protein hewani bernilai biologis tinggi dibandingkan sumber protein nabati, karena komposisi asam amino esensial yang lebih baik dari segi kualitas dan kuantitas. Sumber protein hewani antar lain, daging, ikan, susu, telur, dan keju. Adapun

sumber protein nabati antara lain, tahu, tempe, dan kacang-kacangan (Almatsier, dkk, 2011).

Selama masa remaja, kebutuhan protein meningkat karena proses tumbuh kembang berlangsung cepat. Apabila asupan energi terbatas, protein akan digunakan sebagai energi. Pada awal masa remaja, kebutuhan protein remaja putri lebih tinggi daripada kebutuhan protein pada pria, karena memasuki masa pertumbuhan cepat lebih dahulu. Pada akhir masa remaja, kebutuhan protein laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan karena perbedaan komposisi tubuh (Almatsier, dkk, 2011).

6. Hygiene Dan Sanitasi

Sanitasi adalah salah satu pencegahan yang menitikberatkan kegiatan dan tindakan yang perlu untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu atau merusak kesehatan, mulai dari sebelum makanan itu diproduksi, selama dalam proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan, penjualan, sampai pada saat dimana makanan dan minuman tersebut siap untuk dikonsumsi masyarakat/konsumen (Depkes, 2003).

Hygiene sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan. Persyaratan hygiene dan sanitasi adalah ketentuan-ketentuan teknis yang ditetapkan terhadap produk rumah makan, personal, dan perlengkapannya yang memenuhi persyaratan bakteriologis, kimia, dan fisik (Depkes, 2003).

Berikut adalah peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2011 mengenai hygiene sanitasi jasa boga kelas A2, menjelaskan bahwa:

a. Kriteria

Jasaboga yang melayani kebutuhan masyarakat umum, dengan pengolahan yang menggunakan dapur rumah tangga dan memperkerjakan tenaga kerja.

b. Persyaratan Teknis

1) Memenuhi persyaratan teknis jasaboga golongan A1.

a) Pengaturan ruang

Ruang pengolahan makanan tidak boleh dipakai sebagai ruang tidur.

b) Ventilasi/penghawaan

- Apabila bangunan tidak mempunyai ventilasi alam yang cukup, harus menyediakan ventilasi buatan untuk sirkulasi udara.
- Pembuangan udara kotor atau asap harus tidak menimbulkan gangguan terhadap lingkungan.

c) Tempat cuci tangan dan tempat cuci peralatan

Tersedia tempat cuci tangan dan tempat cuci peralatan yang terpisah dengan permukaan halus dan mudah dibersihkan.

d) Penyimpanan makanan

Untuk tempat penyimpanan bahan pangan dan makanan jadi yang cepat membusuk harus tersedia minimal 1 (satu) buah lemari es (kulkas).

2) Memenuhi persyaratan khusus sebagai berikut:

a) Pengaturan ruang

Ruang pengolahan makanan harus dipisahkan dengan dinding pemisah yang memisahkan tempat pengolahan makanan dengan ruang lain.

b) Ventilasi/penghawaan

Pembuangan asap dari dapur harus dilengkapi dengan alat pembuangan asap yang membantu pengeluaran asap dapur sehingga tidak mengotori ruangan.

c) Penyimpanan makanan

Untuk penyimpanan bahan pangan dan makanan yang cepat membusuk harus tersedia minimal 1 (satu) buah lemari es (kulkas).

d) Ruang ganti pakaian

- Bangunan harus dilengkapi dengan ruang/tempat penyimpanan dan ganti pakaian dengan luas yang cukup.
- Fasilitas ruang ganti pakaian berada/diletakkan di tempat yang dapat mencegah kontaminasi terhadap makanan.

7. MBS Yogyakarta

a. Sejarah

Pondok pesantren Muhammadiyah *Boarding School* atau yang lebih dikenal dengan MBS untuk pertama kali berdiri di pinggiran timur Kabupaten di Desa Bokoharjo Kecamatan Prambanan. Sejarah awal pendirian MBS tidak terlepas dari adanya keprihatinan para kader muda Muhammadiyah yang merasakan betapa minimnya generasi kader persyarikatan di wilayah Prambanan dan sekitarnya. Sekolah-sekolah Muhammadiyah yang ada belum bisa menjadi jawaban akan kurangnya kader.

Disinilah awal sejarah dimulai, tepat pada hari Ahad tanggal 20 Januari 2008 diresmikan Pondok Pesantren MBS Yogyakarta yang peletakan batu pertama di lahan milik Sultan, dilakukan oleh Prof. Dr. Amien Rais, M.A. Bersamaan itu diadakan penggalangan dana dari seluruh jamaah yang hadir, Alhamdulillah antusias jamaah dalam rangka turut membatu terbelinya sebidang tanah untuk pembangunan gedung MBS.

Hasil perolehan dari penggalangan dana digunakan untuk pembebasan tanah, dan dengan bantuan dari beberapa donatur, terbangunlah sebuah gedung dengan 3 ruangan yang menjadi sejarah pertama kali gedung yang dimiliki oleh MBS Yogyakarta. Bangunan dengan tiga ruang tersebut menjadi gedung multifungsi sebagai ruang untuk belajar, sekaligus mushola dan asrama santri putra.

b. Visi dan Misi

1) Visi MBS Yogyakarta

Terbentuknya lembaga pendidikan pesantren yang berkualitas dalam menyiapkan kader muhammadiyah berdasarkan Al Qur'an dan As-Sunnah

2) Misi MBS Yogyakarta

- Menyelenggarakan pendidikan pesantren integral yang memadukan kurikulum pendidikan pesantren dan kurikulum pendidikan nasional.
- Menjadikan lembaga pendidikan yang senantiasa memelihara nilai-nilai ajaran Islam berdasarkan Al Qur'an dan As-Sunnah.
- Menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan kader-kader Muhammadiyah yang siap melaksanakan dakwah Islam amar ma'ruf nahi munkar.

- Menyiapkan calon pemimpin yang jujur, amanah, cerdas dan berwawasan luas serta bertanggung jawab.
- Menyelenggarakan pendidikan yang menyiapkan santri sebagai pelopor, pelangsung dan penyempurna nilai-nilai islam khususnya bagi santri dan umat pada umumnya

c. Dapur Umum MBS Yogyakarta

Menurut Sjahmien Moehyi Sjahmien Moehyi (1992: 39) yang dimaksud dengan organisasi dalam penyelenggaraan makanan adalah kelompok kegiatan serta tugas dan fungsi masing-masing unit kerja yang ada dalam organisasi itu serta hubungan kerja antar masing-masing unit kerja. Oleh karena penyelenggaraan makanan merupakan suatu proses rangkaian kegiatan yang melibatkan banyak orang, maka diperlukan pengorganisasian yang baik guna mendapatkan hasil yang memuaskan. Kegiatan dalam penyelenggaraan makanan dapat dikelompokkan menjadi kelompok kegiatan sebagai berikut: (1) perencanaan menu dan pengadaan bahan makanan; (2) pengolahan dan penyiapan makanan; (3) distribusi dan penyajian makanan kepada konsumen; serta (4) penunjang, seperti ketatausahaan dan pemeliharaan kebersihan.

MBS Yogyakarta memiliki dapur umum yang digunakan sebagai pusat penyelenggaraan makanan untuk seluruh santrinya. Selain melaksanakan penyelenggaraan makanan untuk santri, MBS Yogyakarta juga memiliki katering yang menerima pesanan makanan untuk masyarakat umum. Karyawan yang bekerja seluruhnya berjumlah 22 orang dengan tugas dan tanggung jawab yang

berbeda. Struktur organisasi dapur umum MBS Yogyakarta yang penulis sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Struktur Organisasi pengurus dapur MBS tahun 2018

No.	Bagian	Penanggung Jawab
1	Kepala Bagian	Mardiyah
2	Kepala Bidang	Chef Aryo
3	Administrasi	1. Rumi 2. Martina
4	Pembelanjaan	1. Sukiyem 2. Sumiati
5	Kebersihan	1. Maryani 2. Dery
6	Peralatan	1. Supartinah 2. Roniyah
7	Catering	1. Tanti 2. Bibit
8	Delivery	1. Kardiono 2. Nartam 3. Paijo 4. Supri

d. Jumlah Santri

MBS Yogyakarta memiliki siswa atau santri dengan jumlah total 1962 orang santri yang dibagi menjadi dua sekolah yaitu MBS pusat (disebut MBS 1) dan cabang (disebut MBS 2). Santri MBS pusat merupakan santri putra dan putri tingkat SMP, SMA dan Takhasus. Sedangkan santri MBS 2 seluruhnya adalah

santri putra tingkat SMP. Meskipun disebut dengan MBS 1 dan MBS 2, namun secara keseluruhan sistem pembelajaran yang digunakan sama.

Jumlah total santri di MBS Yogyakarta baik pusat maupun cabang dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Jumlah Santri di MBS Yogyakarta

No.	Tingkat	Kelas	Jumlah
1	SMP (1 dan 2)	VII	455
		VIII	401
		IX	403
2	SMA	X	277
		XI	218
		XII	127
3	TAKHASUS	-	81
TOTAL			1962

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian oleh Sri Wahyuni, Ernawati Nasution Dan Albiner Siagian (2017), yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Tentang Mutu Hidangan Pada Penyelenggaraan Makanan Dan Status Gizi Siswa Di Pondok Pesantren Islamiyah Padang Garugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional study*. Sampel penelitian ini adalah siswa Pondok Pesantren Islamiyah Padang Garugur dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* berjumlah 76 siswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan tabel

distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Status gizi siswa Pondok Pesantren Islamiyah Padang Garugur lebih banyak berada pada kategori normal yaitu sebanyak 47,4%, namun ditemukan juga status gizi kurus sebanyak 36,8%, status gizi sangat kurus sebanyak 13,2%, kemudian status gizi gemuk sebanyak 2,6%. (2) Tingkat kepuasan terhadap mutu hidangan pada umumnya siswa menyatakan puas terhadap porsi nasi, warna, tekstur dan rasa makanan, namun masih cukup tinggi persentase ketidakpuasan siswa terhadap porsi, warna tekstur dan rasa makanan. Kemudian tingkat kepuasan siswa terhadap porsi lauk hewani, lauk nabati, dan sayur lebih banyak menyatakan tidak puas yaitu masing-masing 59,2%, 60,5%, dan 55,3%

2. Penelitian oleh Yani Andriany Sholihah, Aminuddin Syam Dan Yustini (2013), yang berjudul Gambaran pola konsumsi dan tingkat kepuasan santri putri terhadap hidangan di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Sampel penelitian ini adalah seluruh santri putri Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar dengan menggunakan teknik *total sampling* berjumlah 100 santri. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, sedangkan analisis data digunakan adalah data kategorik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola konsumsi di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar masih kurang begitu baik. Hal ini dapat dilihat dari jenis makanan yang dikonsumsi tidak begitu variatif utamanya pada jenis makanan lauk pauk dan sayur. Untuk penilaian kualitas hidangan di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar pada umumnya responden menyatakan suka pada warna

makanan, porsi makanan cukup sesuai, tekstur makanan cukup empuk, menyukai aroma dan rasa makanan serta suhu makanan yang hangat. Tingkat kepuasan responden di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar cukup tinggi dimana lebih dari 70% responden menyatakan cukup puas terhadap penampilan makanan utamanya untuk warna dan tekstur makanan, juga terhadap rasa dan aroma makanan. Namun masih cukup tinggi tingkat ketidakpuasan pada porsi dan suhu makanan.

C. Kerangka Pikir

Kepuasan santri merupakan perbandingan antara yang dirasakan santri dengan harapan santri terhadap kualitas dan layanan makanan yang diberikan sekolah. Apabila kenyataan yang dirasakan santri melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti santri sudah merasa puas dengan kualitas dan layanan makanan yang diberikan. Sebaliknya jika kenyataan yang dirasakan santri masih jauh dari yang diharapkan, hal tersebut berarti santri masih belum merasa puas dengan kualitas dan layanan makanan yang diberikan. Untuk menciptakan kepuasan santri, manajemen dapur umum MBS Yogyakarta perlu meningkatkan kualitas makanan dan layanan makanan untuk santri.

Kepuasan terhadap suatu barang atau jasa banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas makanan dan kualitas layanan makanan. Terdapat 7 (tujuh) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas makanan yaitu rasa, aroma, konsistensi, kesegaran, penampilan, kematangan dan variasi makanan. Sedangkan kualitas layanan makanan terdiri dari lima dimensi

kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah alur kerangka berpikir seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Alur kerangka berpikir penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian survey dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2014: 7).

Sedangkan pendekatan deskriptif kuantitatif bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014: 13). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan observasi, dokumentasi dan angket/kuesioner berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan yang sebenarnya.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MBS Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Piyungan KM. 2, Marangan Bokoharjo, Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2018 sampai bulan Juli 2018.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiono (2014: 117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh santri SMP dan SMA putra dan putri di MBS Yogyakarta kampus pusat dengan jumlah 1671 santri.

2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2014: 82) bahwa, “*Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional”.

Jumlah anggota sampel ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane (Rakhmat, 2005: 82), adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nd^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

d : Jumlah Presisi, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 5%)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 1671 santri terdiri dari santri putra dan santri putri dengan presisi atau tingkat kesalahan maksimum yang ditetapkan yaitu 5% atau 0,05, maka besarnya sampel penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

$$n = \frac{1671}{1 + (1671 \cdot 0,05^2)}$$

$n = 323,2$ dibulatkan menjadi 323

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 323 orang. Untuk menentukan besarnya sampel pada setiap kelas dilakukan dengan alokasi proporsional agar sampel yang diambil lebih proposional dengan cara:

Jumlah sampel tiap kelas = $\frac{\text{jumlah sampel}}{\text{jumlah populasi}}$ x jumlah tiap kelas

Tabel 3. Perhitungan Jumlah Sampel

No.	Tingkatan/Kelas	Perhitungan	Jumlah Sampel
1.	Kelas VII	$\frac{323}{1671} \times 377 = 72,8$	73
2.	Kelas VIII	$\frac{323}{1671} \times 337 = 65,1$	65
3.	Kelas IX	$\frac{323}{1671} \times 335 = 64,7$	65
4.	Kelas X	$\frac{323}{1671} \times 277 = 53,5$	53
5.	Kelas XI	$\frac{323}{1671} \times 218 = 42,1$	42
6.	Kelas XII	$\frac{323}{1671} \times 127 = 24,5$	24
Jumlah			323

D. Devinisi Operasional Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Yang Diteliti

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yang dianalisis yaitu kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta. Dengan dua sub-variabel yang diteliti yaitu sub-variabel kualitas makanan dan sub-variabel layanan makanan.

2. Kepuasan Santri

Pada penelitian ini santri merupakan subjek penelitian, sehingga santri dapat disebut sebagai konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Kepuasan dapat juga diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen meliputi rasa, aroma,

konsistensi, kesegaran, penampilan, kematangan dan variasi. Sedangkan indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

E. Teknik Dan Instrument Penelitian

Untuk memperoleh data yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah diperlukan metode yang mampu mengungkap data sesuai dengan pokok permasalahan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Menurut Endang Mulyatiningsih (2011: 28) kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian, kuesioner efektif digunakan untuk penelitian yang memiliki jumlah sampel banyak karena pengisian kuesioner dapat dilakukan bersama-sama dalam satu waktu.

Tipe skala yang digunakan dalam mengukur adalah skala likert. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pernyataan atau pertanyaan. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub-variabel, kemudian sub-variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Skor yang ditetapkan untuk mengukur kepuasan santri dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| a. Skor 4 Jika Sangat Puas | c. Skor 2 Jika Tidak Puas |
| b. Skor 3 Jika Puas | d. Skor 1 Jika Sangat Tidak Puas |

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Makanan Dan Layanan Makanan	Kualitas Makanan	1. Rasa	1,2
		2. Aroma	3,4,5
		3. Konsistensi	6,7
		4. Kesegaran	8,9
		5. Penampilan	10,11,12
		6. Kematangan	13,14,15
		7. Variasi	16,17,18
	Kualitas Layanan	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	19,20,21
		2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	22,23,24
		3. <i>Assurance</i> (jaminan)	25,26,27
		4. <i>Empathy</i> (empati)	28,29,30
		5. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	31,32,33,34

2. Observasi

Menurut Arikunto (2010: 27) observasi atau pengamatan adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis, observasi dibagi menjadi tiga macam yaitu observasi partisipan, observasi sistematis, dan observasi eksperimental. Observasi partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh pengamat dan pada saat itu pengamat mengikuti kegiatan kelompok yang sedang diamati, sedangkan observasi sistematis adalah observasi dimana faktor-faktor yang diamati sudah diatur menurut

kategorinya dan sistematis, dan observasi eksperimental adalah observasi yang apabila pengamat tidak berpartisipasi dalam kelompok.

Observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari berbagai sumber dan layak untuk digunakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh selama penelitian dilakukan. Dokumen yang digunakan berupa rekaman identitas responden dan dokumentasi berupa foto saat penelitian berlangsung.

F. Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas instrumen

Uji validitas berfungsi untuk mengukur valid tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan demikian, pada prinsipnya uji validitas berguna untuk mengukur apakah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah buat betul-betul mampu mengukur apa yang hendak diteliti.

Validitas dalam penelitian ini menggunakan pendapat dari ahli (*judgement experts*), setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli (Sugiono, 2014: 352). Rumus yang digunakan adalah korelasi product momen, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{((n \cdot x^2) - (\sum x)^2)(n \cdot y^2) - (\sum y)^2}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah responden

X = jumlah skor butir

Y = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

x^2 = jumlah dari kuadrat butir

y^2 = total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

XY = jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

(Suharsimi Arikunto, 2013: 213)

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk menemukan valid atau tidaknya instrumen penelitian adalah jika r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5%, maka butir dari instrumen adalah valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir instrumen tidak valid. Butir instrumen yang tidak valid tidak dapat digunakan dalam penelitian atau dianggap gugur.

Dalam penelitian ini, validasi instrumen menggunakan judgment experts yaitu instrumen divalidasi oleh validator yang ahli dalam bidangnya. Hasil yang diperoleh yaitu instrumen penelitian yang diajukan dinyatakan layak digunakan untuk penelitian. Angket kemudian diujicoba kepada 30 responden yang merupakan santri dari MBS Yogyakarta, untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Butir instrumen dikatakan valid apabila harga koefisien lebih besar atau sama dengan harga korelasi (r) tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Harga koefisien $N=30$ pada taraf signifikan 5% $r_{tabel} = 0,361$. Setelah diujicoba maka data yang diperoleh tercantum pada tabel jawaban responden (lampiran), kemudian

data tersebut divalidasi menggunakan IBM SPSS Statistics 24 dan diperoleh tabel ujicoba validasi (lampiran).

Hasil yang diperoleh menunjukkan variabel kualitas makanan terdapat tiga sub-variabel yang tidak valid yaitu sub-variabel bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik, sub-variabel kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi dan sub-variabel menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore. Sedangkan pada variabel kualitas layanan makanan terdapat dua sub-variabel yang tidak valid yaitu pada sub-variabel Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri dan sub-variabel Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri.

Selain sub-variabel yang disebutkan di atas, sub-variabel lainnya dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian. Sub-variabel yang dinyatakan tidak valid oleh peneliti tetap dicantumkan dan digunakan untuk penelitian karena sub-variabel lainnya dianggap sudah mewakili data yang diteliti dan dapat digunakan untuk penelitian.

2. Reliabilitas instrument

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen

tersebut mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 24 menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_n = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_n = Reliabilitas instrument yang dicari

k = Banyaknya butir pertanyaan/soal

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varians butir

$\sigma^2 t$ = Varians total

Untuk menentukan seberapa tinggi tingkat reliabilitas instrumen, hasil uji coba instrumen tersebut kemudian diinterpretasikan dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Reliabilitas Instrument Penelitian

Koefisien (r)	Reliabilitas
0.800 – 1.00	Tinggi
0.600 – 0.799	Kuat
0.400 – 0.599	Sedang
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber: (Arikunto, 2010: 196)

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha		Keterangan
	Harapan	Kenyataan	
Kualitas Makanan	0,901	0,823	Reliabel
Kualitas Layanan	0,917	0,877	Reliabel

Data hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dengan reliabilitas tinggi sehingga angket dapat digunakan untuk penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengukur kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau dikenal juga dengan istilah *gap analysis* (analisis kesenjangan). Analisis IPA digunakan untuk mengukur seberapa besar kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja layanan (kenyataan) di lapangan (Supranto: 2011).

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/kenyataan, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

xi : Skor penilaian persepsi

yi : Skor penilaian kepentingan

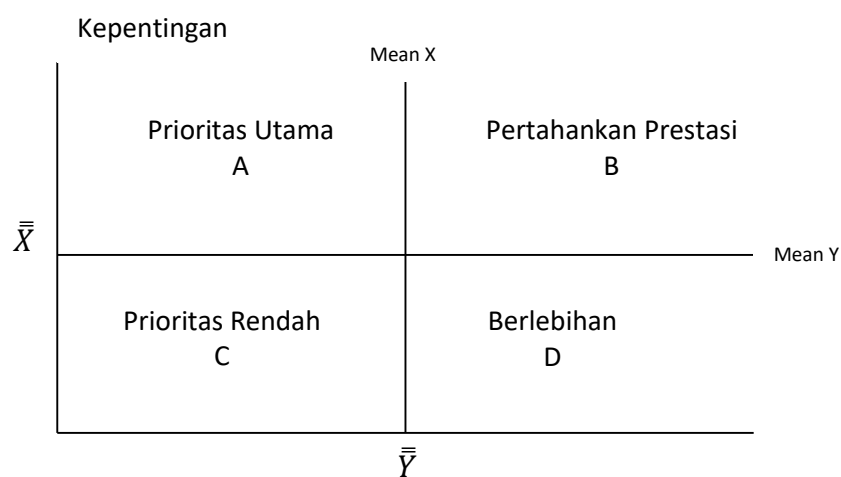
Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap*) yang membandingkan *mean* antara harapan dengan kenyataan yang diterima santri.

Tabel 7. Klasifikasi Kesenjangan (*Gap*)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d -1,5	Sangat negatif	Sangat tidak puas
-1,5 s.d 0	Negatif	Tidak puas
0 s.d 1,5	Positif	Puas
1,5 s.d 3	Sangat positif	Sangat tidak puas

(Sumber: Djunaidi, dkk. 2006)

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan, serta indikator-indikator yang kualitasnya tidak baik dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut adalah gambar diagram kartesius:



Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A merupakan unsur layanan yang memiliki arti penting tinggi bagi santri, namun kinerja layanan masih dibawah rerata.
2. Kudran B merupakan unsur layanan yang memiliki arti penting tinggi bagi santri dan kinerja layanan yang diterima sudah baik atau sudah memuaskan
3. Kuadran C merupakan unsur layanan yang memiliki arti penting rendah bagi santri, sejalan dengan kinerja layanan yang dicapai juga rendah.
4. Kuadran D merupakan unsur layanan yang memiliki arti penting rendah bagi santri, namun kinerja layanan yang dicapai sudah tinggi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, responden adalah santri SMP dan SMA MBS Yogyakarta pusat dengan jumlah 323 responden. Hasil dari penyebaran kuesioner atau angket didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat atau kelas responden. Berikut dipaparkan hasil dari masing-masing karakteristik responden dalam penelitian yang dilaksanakan di MBS Yogyakarta pada tahun 2018.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan dalam data tabel berikut ini:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	165	51 %
Perempuan	158	49 %
Total	323	100 %

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada reponden perempuan dengan prosentase 51% jumlah responden laki-laki dan 49% jumlah responden perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan kelas yang disajikan dalam data tabel berikut ini:

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi	Prosentase
VII	69	21,3 %
VIII	61	18,9 %
IX	78	24,2 %
X	53	16,4 %
XI	54	16,7 %
XII	8	2,5 %
Total	323	100 %

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah responden yang berada di kelas IX dengan jumlah 78 reponden. Sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit adalah reponden yang berada di kelas XII dengan jumlah 8 responden, jumlah tersebut merupakan reponden kelas XII yang masih berada di sekolah. Dikarenakan populasi kelas XII sudah memasuki masa libur sekolah sehingga peneliti mengalihkan angket pada kelas lain secara merata.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan usia yang disajikan dalam data tabel berikut ini:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
12 tahun	14	4,3 %
13 tahun	71	21,6 %
14 tahun	69	21,3 %
15 tahun	65	20,1 %
16 tahun	42	13 %
17 tahun	44	13,6 %
18 tahun	20	6,1 %
Total	323	100 %

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam satu kelas responden memiliki usia yang berbeda-beda. Responden dengan usia 12 tahun merupakan responden paling muda dengan jumlah 14 responden yang keseluruhannya berada di kelas VII (tujuh). Sedangkan reponden paling tua yaitu reponden yang berusia 18 tahun dengan jumlah 20 responden, berada di kelas XI (sebelas) dan XII (dua belas).

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas makanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada santri berdasarkan pendapat dari setiap individu masing-masing santri. Sebagai konsumen, santri tentu menginginkan pelayanan makanan yang memuaskan. Setelah dilakukan penelitian, maka deskripsi hasil data yang diperoleh dijabarkan berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

Salah satu cara untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap indikator kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta ini adalah dengan menganalisis data menggunakan analisis IPA. Berikut adalah data hasil tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta:

1. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan

Data kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta ini diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan angket berjumlah 18 pernyataan yang diisi oleh 323 responden. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan Ms. Excel dan disajikan dalam bentuk tabel data kepuasan santri terhadap kualitas makanan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 11. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	Rasa				
1.	Rasa masakan yang disajikan enak	3,52	2,80	-0,72	79,55 %
2.	Rasa masakan yang disajikan sesuai dengan selera santri	3,48	2,54	-0,94	72,99 %
	Aroma				
3.	Masakan yang disajikan beraroma sedap	3,45	2,82	-0,63	81,74 %
4.	Aroma masakan menggugah selera makan	3,49	2,59	-0,9	74,21 %
5.	Nasi tidak berbau apek	3,55	2,86	-0,69	80,56 %
	Konsistensi				
6.	Tekstur nasi tidak keras	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
7.	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang berbeda seperti nasi (padat), kare (kental), sop (cair)	3,49	2,80	-0,69	80,23 %

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	Kesegaran				
8.	Makanan yang disajikan masih hangat	3,64	2,98	-0,66	81,87 %
9.	Sayuran masih segar dan tidak terdapat daun yang sudah tua	3,56	2,83	-0,73	79,49 %
	Penampilan				
10.	Penampilan makanan menggugah selera makan	3,46	2,47	-0,99	71,39 %
11.	Bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik	3,41	2,33	-1,08	68,33 %
12.	Kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi	3,37	2,41	-0,96	71,51 %
	Kematangan				
13.	Makanan matang sempurna sehingga tidak mentah dan tidak terlalu matang	3,65	2,74	-0,91	75,07 %
14.	Lauk hewani dimasak dengan matang sempurna (daging, ayam, telur, ikan)	3,61	3,02	-0,59	83,66 %
15.	Sayuran seperti wortel, buncis dan kacang-kacangan matang sempurna sehingga tidak keras	3,55	2,88	-0,67	81,13 %
	Variasi				
16.	Makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah	3,56	2,48	-1,08	69,66 %
17.	Menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore	3,66	3,25	-0,41	88,80 %
18.	Menu makanan menunjang gizi seimbang yaitu terdapat karbohidrat (nasi/umbi),	3,60	2,95	-0,65	81,94 %

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	protein (daging, tempe), lemak (kacang-kacangan) dan serat (sayuran hijau)				
	Total	3,53	2,74	-0,79	77,84 %

Berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan kenyataan kepuasan makanan dalam tabel tersebut dapat diketahui bahwa santri memiliki harapan yang cukup besar terhadap kualitas makanan yang disajikan di MBS Yogyakarta, tetapi kenyataan yang didapatkan menurut santri masih belum memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari total rata-rata skor harapan santri sebesar 3,53 sedangkan total rata-rata kenyataan hanya memperoleh skor 2,74 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 77,8 %. Artinya tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar daripada kenyataan.

Jika dijelaskan secara rinci berdasarkan analisisi kesenjangan (gap) diketahui bahwa klasifikasi kesenjangan semua sub-indikator kualitas makanan adalah negatif, artinya tingkat kepuasan sub-indikator kualitas makanan berada dalam kategori tidak puas atau sangat tidak puas. Terdapat dua sub-indikator dengan kesenjangan paling besar yaitu sub-indikator poin 16 (makanan yang disajikan bervariasi dalam satu menu) dengan kesenjangan sebesar -1,08 dan sub-indikator poin 11 (potongan bahan makanan menarik) dengan kesenjangan sebesar -1,08 yang artinya sub-indikator tersebut masuk dalam klasifikasi negatif dengan kategori tingkat kepuasan tidak puas.

2. Kualitas Layanan Makanan

Data kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta ini diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan angket berjumlah 16 pernyataan yang diisi oleh 323 responden. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan Ms. Excel dan disajikan dalam bentuk tabel data kepuasan santri terhadap kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 12. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Layanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	Reliabilitas				
1.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk santri	3,61	2,95	-0,66	81,72 %
2.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan	3,46	2,40	-1,06	69,36 %
3.	Santri tidak menunggu lama untuk mendapatkan makanan	3,59	2,81	-0,78	78,27 %
	Daya Tanggap				
4.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan cekatan	3,54	2,90	-0,64	81,92 %
5.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan bersedia membantu santri jika mengalami kesulitan misalnya ketika kesulitan mengambil nasi atau lauk	3,54	2,85	-0,69	80,51 %
6.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya	3,60	3,02	-0,58	83,89 %

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	ketika kehabisan nasi atau lauk				
	Jaminan				
7.	Makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh	3,73	3,37	-0,36	90,35 %
8.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan dapat menjawab pertanyaan santri mengenai makanan yang disajikan	3,54	2,82	-0,72	79,66 %
9.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri	3,60	3,07	-0,53	85,28 %
	Empati				
10	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh	3,54	3,07	-0,47	86,72 %
11..	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri	3,55	2,90	-0,65	81,69 %
12.	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
	Bukti Fisik				
13.	Makanan yang disajikan selalu bersih	3,61	2,81	-0,8	77,84 %
14.	Tempat penyajian makanan selalu bersih	3,60	2,88	-0,72	80,00 %
15.	Terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan	3,50	2,04	-1,46	58,29 %
16.	Ustadz/Ustadzah yang menyajiakan makanan berpakaian rapih dan bersih	3,54	2,83	-0,71	79,94 %
	Total	3,57	2,83	-0,74	79,27 %

Berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan kenyataan kepuasan layanan dalam tabel tersebut dapat diketahui bahwa santri juga memiliki harapan yang cukup besar terhadap kualitas layanan yang diberikan di MBS Yogyakarta, tetapi kenyataan yang didapatkan menurut santri masih belum memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari total rata-rata skor harapan santri sebesar 3,57 sedangkan total rata-rata kenyataan hanya memperoleh skor 2,83 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 79,27 %. Artinya tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta juga termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar daripada kenyataan.

Jika dijelaskan secara rinci berdasarkan analisisi kesenjangan (gap) diketahui bahwa klasifikasi kesenjangan semua sub-indikator kualitas layanan adalah negatif, artinya tingkat kepuasan sub-indikator kualitas layanan berada dalam kategori tidak puas atau sangat tidak puas. Sub-indikator dengan kesenjangan paling besar yaitu sub-indikator poin 33 (Terdapat tempat khusus cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan) dengan kesenjangan sebesar -1,46 yang artinya sub-indikator tersebut masuk dalam klasifikasi negatif dengan kategori tingkat kepuasan tidak puas.

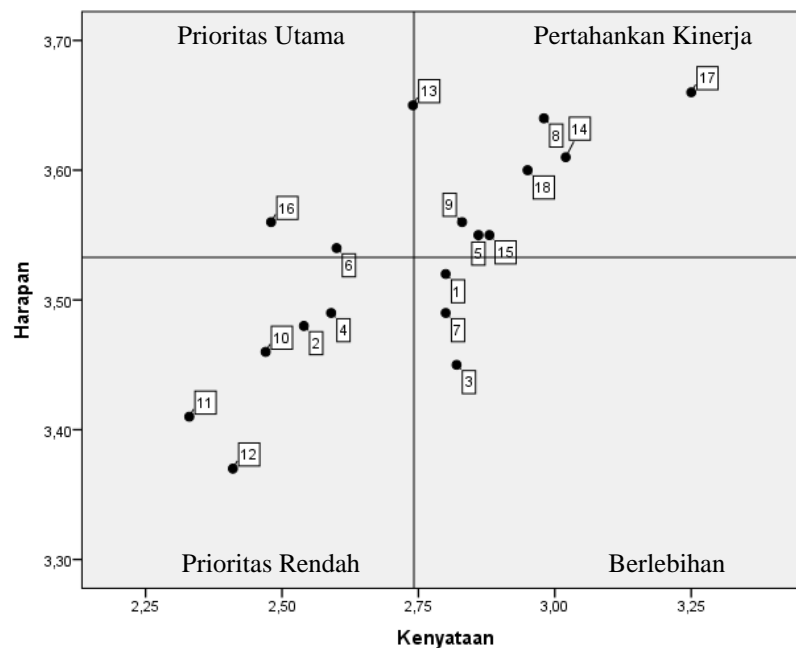
Sub-indikator dengan kesenjangan paling kecil yaitu sub-indikator poin 25 (makanan yang disajikan tidak mengandung zat berbahaya) dengan kesenjangan sebesar -0,36 yang artinya sub-indikator tersebut masuk dalam klasifikasi negatif dengan kategori tingkat kepuasan tidak puas.

3. Diagram Kartesius

Data kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan layanan di MBS Yogyakarta yang sudah diolah tersebut kemudian disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Diagram kartesius ini digunakan untuk mengetahui apakah sub-indikator kualitas makanan dan layanan masuk kedalam kuadran A, B, C atau D berdasarkan skala mean dari data masing-masing harapan dan kenyataan kualitas makanan dan kualitas layanan tersebut.

a. Kualitas Makanan

Indikator kualitas makanan disajikan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui letak masing-masing sub-indikator dalam kuadran. Hasil pengukuran tersebut berdasarkan pada tingkat harapan (Y) dan kenyataan (X) kualitas makanan di MBS Yogyakarta diperoleh *mean* (Y) berada pada titik 3,53 dan *mean* (X) berada pada titik 2,74 dengan hasil diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Makanan

Berdasarkan diagram pada gambar 3 dapat dijelaskan bahwa masing-masing kuadran memperlihatkan hasil yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

1) Kuadran A

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting tinggi bagi santri namun kualitas makanan yang disajikan masih belum bisa memenuhi harapan santri. Terdapat 3 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 6 yaitu tekstur nasi yang disajikan tidak keras
- Sub-indikator poin 13 yaitu makanan matang sempurna sehingga tidak mentah dan tidak terlalu matang
- Sub-indikator poin 16 yaitu makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah

2) Kuadran B

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting tinggi bagi santri sebanding dengan kualitas makanan yang diterima sama pentingnya bagi santri. Terdapat 7 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 5 yaitu nasi tidak berbau apek
- Sub-indikator poin 8 yaitu makanan yang disajikan masih hangat
- Sub-indikator poin 9 yaitu sayuran masih segar dan tidak terdapat daun yang sudah tua
- Sub-indikator poin 14 yaitu lauk hewani dimasak dengan matang sempurna (daging, ayam, telur, ikan)

- Sub-indikator poin 15 yaitu sayuran seperti wortel, buncis dan kacang-kacangan matang sempurna sehingga tidak keras
- Sub-indikator poin 17 yaitu menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore
- Sub-indikator poin 18 yaitu menu makanan menunjang gizi seimbang yaitu terdapat karbohidrat (nasi/umbi), protein (daging, tempe), lemak (kacang-kacangan) dan serat (sayuran hijau)

3) Kuadran C

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting rendah bagi santri sebanding dengan kualitas makanan yang diterima juga rendah. Terdapat 5 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 2 yaitu rasa masakan yang disajikan sesuai selera santri
- Sub-indikator poin 4 yaitu aroma masakan menggugah selera makan
- Sub-indikator poin 10 yaitu penampilan makanan menggugah selera makan
- Sub-indikator poin 11 yaitu bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik
- Sub-indikator poin 12 yaitu kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi

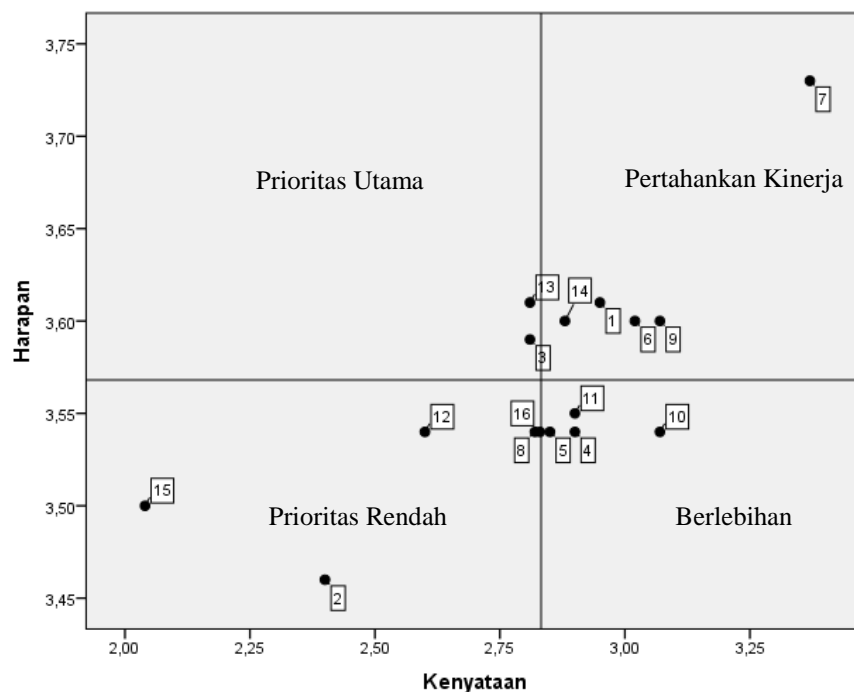
4) Kuadran D

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting rendah bagi santri namun kualitas makanan yang diterima sudah melebihi harapan santri. Terdapat 3 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 1 yaitu rasa masakan yang disajikan enak
- Sub-indikator poin 3 yaitu masakan yang disajikan beraroma sedap
- Sub-indikator poin 7 yaitu makanan yang disajikan memiliki tekstur yang berbeda seperti nasi (padat), kare (kental), sop (cair)

b. Kualitas layanan

Indikator kualitas layanan disajikan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui letak masing-masing sub-indikator dalam kuadran. Hasil pengukuran tersebut berdasarkan pada tingkat harapan (Y) dan kenyataan (X) kualitas layanan di MBS Yogyakarta diperoleh mean (Y) berada pada titik 3,56 dan mean (X) berada pada titik 2,83 dengan hasil diagram sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius Kualitas Layanan

Berdasarkan diagram pada gambar 4 dapat dijelaskan bahwa masing-masing kuadran memperlihatkan hasil yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

1) Kuadran A

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting tinggi bagi santri namun kualitas layanan yang diberikan masih belum bisa memenuhi harapan santri. Terdapat 2 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 3 yaitu santri tidak menunggu lama mendapatkan makanan
- Sub-indikator poin 13 yaitu makanan yang disajikan selalu bersih

2) Kuadran B

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting rendah bagi santri sebanding dengan kualitas layanan yang diterima sama pentingnya bagi santri. Terdapat 5 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 1 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk santri
- Sub-indikator poin 6 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya ketika kehabisan nasi atau lauk
- Sub-indikator poin 7 yaitu makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh
- Sub-indikator poin 9 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri
- Sub-indikator poin 14 yaitu tempat penyajian makanan selalu bersih

3) Kuadran C

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting rendah bagi santri sebanding dengan kualitas layanan yang diterima juga rendah. Terdapat 5 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 2 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan
- Sub-indikator poin 8 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan dapat menjawab pertanyaan santri mengenai makanan yang disajikan
- Sub-indikator poin 12 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri
- Sub-indikator poin 15 yaitu terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan
- Sub-indikator poin 16 yaitu Ustadz/Ustadzah yang menyajiakan makanan berpakaian rapih dan bersih

4) Kuadran D

Sub-indikator yang masuk kedalam kuadran ini merupakan sub-indikator yang memiliki arti penting rendah bagi santri namun kualitas layanan yang diterima sudah melebihi harapan santri. Terdapat 4 sub-indikator dalam kuadran ini diantaranya:

- Sub-indikator poin 4 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan cekatan

- Sub-indikator poin 5 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan bersedia membantu santri jika mengalami kesulitan misalnya ketika kesulitan mengambil nasi atau lauk
- Sub-indikator poin 10 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh
- Sub-indikator poin 11 yaitu Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul “Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Di MBS Yogyakarta” ini dilaksanakan pada bulan Mei 2018. pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 1-2 Mei 2018 dengan jumlah 323 reponden yang mewakili masing-masing putra dan putri dari setiap angkatan yaitu SMP dan SMA MBS Yogyakarta. Berdasarkan data yang sudah terkumpul dan telah dihitung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), data tersebut dibahas dan dijelaskan secara rinci pada pembahasan selanjutnya.

1. Kualitas Makanan

Dalam variabel kualitas makanan terdapat tujuh indikator yang digunakan peneliti dalam menentukan seberapa besar tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta. Indikator tersebut ialah rasa makanan, aroma makanan, konsistensi makanan, kesegaran makanan, penampilan makanan, kematangan makanan dan variasi makanan.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas rasa makanan menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor

kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas rasa makanan yang disajikan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena saat mengkonsumsi makan tersebut santri tidak dapat merasakan cita rasa masakan seperti yang mereka harapkan. Hasil penelitian tersebut belum sesuai dengan pendapat Moehyi (1992: 93) bahwa rasa makanan merupakan salah satu faktor yang menentukan cita rasa makanan. Tujuan mengolah dan memasak makanan adalah untuk menghasilkan makanan yang bercita rasa tinggi sehingga memuaskan bagi yang memakannya.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas aroma makanan juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas aroma makanan yang disajikan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena makanan yang disajikan tidak mengeluarkan aroma sedap yang mampu merangsang serta membangkitkan selera makan santri. Hasil penelitian tersebut juga belum sesuai dengan pendapat Marsum (2005: 193) bahwa di dalam menyediakan suatu hidangan rasa makanan harus enak dengan aromanya yang sedap.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas konsistensi makanan juga menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap konsistensi makanan yang disajikan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena tekstur dan konsistensi bahan dasar makanan yang digunakan serta cara memasak yang belum sesuai dengan karakteristik bahan dasar tersebut sehingga

mempengaruhi cita rasa makanan yang disajikan. Hasil tersebut belum sesuai dengan pendapat Moehyi (1992: 95) bahwa tekstur dan konsistensi suatu bahan mempengaruhi cita rasa yang ditimbulkan oleh bahan tersebut, cara memasak dan lama waktu memasak akan mempengaruhi tekstur dan konsistensi dari hasil makanan yang diolah.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kesegaran makanan juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kesegaran makanan yang disajikan juga masih belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena makanan tidak langsung disajikan tepat setelah selesai dimasak sehingga makanan menjadi terlalu matang dan kurang menarik saat disajikan. Hasil tersebut belum sesuai dengan pendapat Johns dan Howard yang dikutip oleh Willy (2017: 3) bahwa kesegaran makanan biasanya diartikan sebagai pernyataan segar dari makanan yang dihubungkan dengan tekstur, rasa dan aroma dari makanan. Makanan yang baru dimasak dan makanan yang sudah lama dimasak dapat dengan mudah dilihat perbedaannya. Makanan harus disajikan pada temperatur yang sesuai untuk menjaga cita rasanya.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap penampilan makanan juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap penampilan makanan yang disajikan juga masih belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena kombinasi warna dan bentuk susunan makanan kurang menarik serta tidak terdapat hiasan untuk memperindah penampilan makanan

sehingga pada saat disajikan penampilan makanan tersebut masih kurang menarik perhatian santri. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yani, dkk (2013) di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar yang menunjukkan hasil tingkat kepuasan responden di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar cukup tinggi dimana lebih dari 70% responden menyatakan cukup puas terhadap penampilan makanan utamanya untuk warna dan tekstur makanan.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kematangan makanan juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kematangan makanan yang disajikan juga masih belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena bahan makanan yang membutuhkan waktu memasak lebih lama tetap dimasak bersamaan dengan bahan makanan yang hanya membutuhkan waktu singkat untuk memasaknya sehingga makanan tersebut tidak matang secara merata. Terdapat satu sub-indikator yang menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas yaitu mengenai lauk hewani seperti daging, unggas, ikan dan telur dimasak dengan matang sempurna. Lauk hewani harus dimasak dengan matang sempurna sehingga aman untuk dikonsumsi dan tidak menimbulkan penyakit jika dikonsumsi. Namun secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa santri tidak puas dengan kualitas kematangan makanan yang disajikan. Seperti pendapat Kivela yang dikutip oleh Willy (2017: 3) bahwa makanan yang dihidangkan hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi. Jika makanan tidak dimasak dengan matang, maka bakteri yang

terdapat dalam bahan makanan tidak mati dan dapat menimbulkan penyakit jika dikonsumsi.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap variasi makanan juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap variasi makanan yang disajikan juga masih belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena dalam satu rangkaian menu makanan yang disajikan belum terdapat unsur-unsur makanan yang menunjang gizi seimbang. Makanan yang menunjang gizi seimbang harus terdapat unsur karbohidrat, protein, serat dan lemak yang disajikan dalam satu rangkaian menu makanan. Terdapat satu sub-indikator yang menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas yaitu mengenai menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore. Namun secara keseluruhan santri masih tidak puas dengan variasi makanan yang disajikan. Menu harus berbeda untuk menghindari kebosanan karena harus mengonsumsi menu makan yang sama dalam satu hari. Hal ini sesuai dengan pendapat Moehyi (1992: 53) bahwa satu jenis makanan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membosankan konsumen, begitu juga penggunaan bahan makanan dasar untuk membuat masakan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membuat penerima merasa jenuh.

Hasil rata-rata skor harapan dari ketujuh indikator kualitas makanan masih lebih tinggi dari rata-rata skor kenyataan yang diperoleh, rata-rata kesenjangan (gap) juga menunjukkan hasil negatif dan tingkat kesesuaian yang diperoleh belum menunjukkan angka 100%. Artinya, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan

dinyatakan bahwa secara keseluruhan santri belum puas dengan kualitas makanan yang diberikan di MBS Yogyakarta.

2. Kualitas Layanan Makanan

Dalam variabel kualitas layanan makanan terdapat lima (5) indikator yang digunakan peneliti dalam menentukan seberapa besar tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta. Indikator tersebut ialah kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*).

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator kehandalan menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator kehandalan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena waktu penyajian makanan tidak sesuai dengan kesepakatan awal atau informasi terbaru mengenai jadwal penyajian makanan belum tersampaikan dengan baik kepada santri. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012: 201) bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan terhadap konsumen.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator daya tanggap menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator daya tanggap belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Terdapat satu sub-indikator yang menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu mengenai Ustadz/Ustadzah yang

melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya ketika kehabisan nasi atau lauk. Merespon keluhan santri dan melayani makanan secara cepat dapat membuat santri merasa sangat terbantu dengan kesulitan yang mereka alami. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012: 201) bahwa daya tanggap berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator jaminan menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator jaminan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Terdapat dua sub-indikator yang menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu mengenai makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh dan mengenai Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri. Hal tersebut dikarenakan santri percaya bahwa makanan yang mereka konsumsi tidak mengandung zat-zat yang membahayakan dan aman bagi kesehatan. Selain itu, sikap ramah dan sopan Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan juga merupakan salah satu alasan yang membuat santri merasa aman. Menurut Tjiptono (2012: 201) menjelaskan bahwa perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator empati menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator empati belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya perhatian dan rasa memahami dari Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan. Terdapat dua sub-indikator yang menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu mengenai Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh. Melayani santri dengan bersungguh-sungguh serta memberikan perhatian pada setiap santri dapat menciptakan rasa saling memahami antara santri dengan menunjukkan bahwa santri sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu mengenai Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan. Menurut Tjiptono (2012: 201) mengatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen.

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator bukti fisik juga menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan indikator bukti fisik belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena fasilitas layanan makanan yang ada belum memadai serta dirasa belum memudahkan bagi santri. Kebersihan

peralatan makan dan lingkungan penyajian makanan merupakan hal yang sangat penting karena dapat mencegah kotoran atau bakteri masuk ke dalam makanan. Pada kenyataannya, di MBS Yogyakarta belum terdapat fasilitas tempat khusus cuci tangan dan sabun cuci tangan yang ditempatkan di lingkungan penyajian makanan. Selain itu, kebersihan dan kerapian Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan juga menjadi daya tarik tersendiri bagi santri. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012: 201) bahwa *tangible* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Hasil rata-rata skor harapan dari kelima indikator kualitas layanan makanan masih lebih tinggi dari rata-rata skor kenyataan yang diperoleh, rata-rata kesenjangan (gap) juga menunjukkan hasil negatif dan tingkat kesesuaian yang diperoleh belum menunjukkan angka 100%. Artinya, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dinyatakan bahwa secara keseluruhan santri belum puas dengan kualitas layanan makanan yang diberikan di MBS Yogyakarta.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta melalui analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta setelah dianalisis dengan menggunakan analisis IPA adalah tidak puas.
2. Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta setelah dianalisis dengan menggunakan analisis IPA adalah tidak puas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta mempunyai implikasi sebagai berikut:

1. Menjadi informasi, referensi dan masukan kepada pihak pengelola layanan makanan di MBS Yogyakarta untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas makanan dan kualitas layanan yang diberikan kepada santri. Dengan ditingkatkannya kualitas makanan dan kualitas layanan tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan dimasa yang akan datang untuk jangka waktu yang panjang.

2. Hasil penelitian tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta ini juga diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini sudah dilaksanakan dengan maksimal dan sebaik-baiknya, tentu penelitian ini tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan angket yaitu responden cenderung kurang teliti dan kurang bersungguh-sungguh dalam menjawab pernyataan yang diberikan sehingga terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Pengambilan data dilaksanakan dalam waktu yang singkat dengan kondisi santri sedang bersiap untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di kelas sehingga beberapa santri langsung mengisi angket tanpa paham apa yang dimaksud.
3. Data yang digunakan adalah data sekunder yang memungkinkan terjadi kesalahan dalam memasukkan data yang berupa angka-angka.
4. Penelitian ini tidak berkesinambungan dan terbatas pada waktu penelitian yang singkat, sehingga kemungkinan data penelitian yang didapat kurang obyektif.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan dan kekurangan yang ada, saran yang dapat

penulis sampaikan bagi manajemen penyelenggaraan makanan di MBS Yogyakarta adalah:

1. Untuk meningkatkan kualitas makanan, perlu dilakukan perubahan susunan menu makan dengan mengacu pada angka kecukupan gizi bagi remaja agar dapat memenuhi kebutuhan gizi santri serta untuk meningkatkan variasi makanan yang disajikan.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan makanan, pihak sekolah perlu mempertimbangkan untuk segera melakukan perbaikan misalnya dengan segera menyediakan tempat khusus cuci tangan di sekitar tempat penyajian makanan karena kebersihan tangan sebelum makan merupakan faktor yang sangat penting.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menggunakan sekolah atau instansi lain sebagai objek penelitian dengan metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2013). Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS*
- Depkes RI. (2003). Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan. Jakarta*
- Depkes RI. (2006). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta*
- Djunaidi, M., Setiawan, E. dan Haryanto, T. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jurnal Ilmiah Teknik Industri.*
- Endang Mulyatiningsih. (2011). Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Yogyakarta: Alfabeta*
- Fandy Tjiptono Tjiptono. (2012). Service Management mewujudkan layanan prima (ed 2). Yogyakarta. ANDI*
- Fandy Tjiptono Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dedi Adriana. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI*
- Fiani Margaretha S. & Edwin Japariato. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Gunadi. (2008). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Service Di Bengkel Prototipe Honda Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal PTK UNY*
- Hardinsyah dan Tambunan V. (2004). Angka Kecukupan Energi, Protein, Lemak, dan Serat Makanan. Jakarta: Widyakarya Nasional Pangan dan Gizi VIII. LIPI*
- Hasibuan, S.P Malayu (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Jahari, A.B dan Sumarno. (2001). Epidemiologi konsumsi serat di Indonesia. Gizi Indonesia Volume XXV. Bogor: Persatuan Ahli Gizi Indonesia.*
- Muhilal dkk. (1994). Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan. Jakarta: Widyakarya. Nasional Pangan dan Gizi V. LIPI.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1796/MENKES/PER/VIII/2011 Tentang *Registrasi Tenaga Kesehatan*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2013 Tentang *Angka Kecukupan Gizi Yang Dianjurkan Bagi Bangsa Indonesia*

Rambat Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat

Santoso. (2004) *Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Cetakan Pertama*, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Sjahmien Moehyi Moehyi. (1992) *Penyelenggaraan Makanan Institusi Dan Jasa Boga*. Jakarta: Bhataara.

Sri Wahyuni, Ernawati Nasution Dan Albiner Siagian. (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Tentang Mutu Hidangan Pada Penyelenggaraan Makanan Dan Status Gizi Siswa Di Pondok Pesantren Islamiyah Padang Garugur Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Medan

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono, dkk. (2011). *Dampak Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kualitas Layanan Akademik Dan Lulusan FT UNY*. Jurnal PTK UNY

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sunita Almatsier. (2004.) *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Supariasa, dkk. (2002). *Penilaian Status Gizi*. Jakarta: Penerbit Kedokteran EGC

Supranto, Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Wika Rinawati. (2008). *Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga Dan Busana (PTBB) fakultas Teknik UNY*. Jurnal PTK UNY

- Willy Wijaya. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*. Jurnal Hospitality Dan Mamajemen Jasa. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Wilkie William L. (1994). *Customer Behavior (Third Edition)*. New York: Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Yani Andriany Sholihah, Aminuddin Syam Dan Yustini. (2013). *Gambaran Pola Konsumsi Dan Tingkat Kepuasan Santri Putri Terhadap Hidangan Di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar*. Jurnal Ilmu Gizi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin: Makassar.

LAMPIRAN

1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Laman: ft.uny.ac.id E-mail: ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id

Nomor : 272/UN34.15/LT/2018

13 Maret 2018

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth . **Direktur PPM MBS Yogyakarta**
Jl. Piyungan Km. 2, Marangan Bokoharjo, Prambanan Kabupaten Sleman, DIY

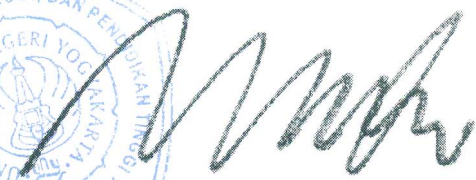
Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	:	Neni Rahmawati
NIM	:	11511244026
Fakultas	:	Fakultas Teknik
Program Studi	:	Pend. Teknik Boga - S1
Judul	:	Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
Tujuan	:	Melakukan observasi untuk melengkapi tugas mata kuliah Skripsi
Waktu Observasi	:	14 - 22 Maret 2018

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Laman: ft.uny.ac.id E-mail: ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id

Nomor : 335/UN34.15/LT/2018

24 April 2018

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . 1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY
2. Direktur PPM MBS Yogyakarta
Jl. Piyungan KM. 2, Marangan Bokoharjo, Prambanan, Sleman, Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Neni Rahmawati
NIM : 11511244026
Program Studi : Pend. Teknik Boga - S1
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS MAKANAN DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Waktu Penelitian : 30 April - 31 Mei 2018

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,
Ibu Sutriyati Purwanti, M.Si.
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga
di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS),
dengan ini saya:

Nama : Neni Rahmawati
NIM : 11511244026
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan
Kualitas Layanan Di Muhammadiyah Boarding School
Yogyakarta

dengan hormat mohon Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 3 April 2018

Pemohon,



Neni Rahmawati
NIM. 11511244026

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Boga,

Pembimbing TAS,



Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si.
NIP 19770131 200212 2 001



Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si.
NIP 19770131 200212 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutriyati Purwanti, M.Si.
NIP : 19611216 198803 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Neni Rahmawati
NIM : 11511244026
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan Kualitas
Layanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☒ Layak digunakan untuk penelitian
☐ Layak digunakan dengan perbaikan
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan
dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 April 2018

Validator,



Sutriyati Purwanti, M.Si.
19611216 198803 2 001

Catatan :

☐ Beri tanda ✓

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama : Neni Rahamawati

NIM : 11511244026

Judul TAS : Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
	Kualitas	Item sebaiknya dibuat proporsional
	makanan dan	ke masing 2 indikator
	layanan	Pernyataan dibuat sederhana /
	makanan	Kalimat mudah dimengerti oleh
		Konsumen (Konsumen memiliki
		Karakteristik yg beragam pengetahuannya
		thg makanan .
		Konsumen : Saat ini .
	Komentar Umum/Lain-lain: Jumlah pernyataan diusahakan jgn terlalu banyak → Sebagian Konsumen krg begitu suka wisata wisata ..	

Yogyakarta, 3 April 2018

Validator,



Sutriyati Purwanti, M.Si.

19611216 198803 2 001

LAMPIRAN

2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Makanan Dan Layanan Makanan	Kualitas Makanan	1. Rasa	1,2
		2. Aroma	3,4,5
		3. Konsistensi	6,7
		4. Kesegaran	8,9
		5. Penampilan	10,11,12
		6. Kematangan	13,14,15
		7. Variasi	16,17,18
	Kualitas Layanan	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	19,20,21
		2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	22,23,24
		3. <i>Assurance</i> (jaminan)	25,26,27
		4. <i>Empathy</i> (empati)	28,29,30
		5. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	31,32,33,34

LAMPIRAN

3

Data Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Makanan

[illegible]

Item_7	Pearson Correlation	0,238	,409*	,585**	,432*	0,153	,400*	1	0,136	,477**	0,261	,463*	,400*	0,209	0,207	0,341	0,207	0,133	0,013	,570**
	Sig. (2-tailed)	0,205	0,025	0,001	0,017	0,421	0,028		0,473	0,008	0,163	0,010	0,028	0,268	0,273	0,065	0,273	0,482	0,946	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	,435*	0,171	0,289	0,024	,398*	,562**	0,136	1	,558**	0,204	,515**	,562**	0,315	,737**	0,354	,380*	,388*	,671**	,652**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,367	0,121	0,901	0,029	0,001	0,473		0,001	0,280	0,004	0,001	0,090	0,000	0,055	0,038	0,034	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	,516**	,517**	0,211	0,318	0,167	0,323	,477**	,558**	1	,368*	,585**	,480**	0,264	0,318	,585**	,489**	0,135	0,263	,675**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,003	0,262	0,087	0,378	0,081	0,008	0,001		0,046	0,001	0,007	0,159	0,087	0,001	0,006	0,477	0,160	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	0,265	,665**	,606**	0,255	0,089	0,193	0,261	0,204	,368*	1	,548**	,606**	,398*	,368*	,548**	0,255	0,222	,413*	,680**
	Sig. (2-tailed)	0,157	0,000	0,000	0,174	0,638	0,308	0,163	0,280	0,046		0,002	0,000	0,029	0,046	0,002	0,174	0,237	0,023	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_11	Pearson Correlation	,699**	,639**	,726**	,431*	0,226	,508**	,463*	,515**	,585**	,548**	1	,649**	,442*	0,277	,583**	,431*	,365*	0,356	,860**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,017	0,230	0,004	0,010	0,004	0,001	0,002		0,000	0,014	0,138	0,001	0,017	0,047	0,053	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_12	Pearson Correlation	,618**	,575**	,574**	0,271	0,282	,426*	,400*	,562**	,480**	,606**	,649**	1	0,311	,636**	,649**	0,167	0,217	,558**	,814**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,001	0,147	0,131	0,019	0,028	0,001	0,007	0,000	0,000		0,094	0,000	0,000	0,378	0,250	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_13	Pearson Correlation	0,190	0,241	,377*	-0,176	0,138	0,311	0,209	0,315	0,264	,398*	,442*	0,311	1	,452*	,442*	,641**	,447*	,400*	,541**
	Sig. (2-tailed)	0,314	0,200	0,040	0,353	0,466	0,094	0,268	0,090	0,159	0,029	0,014	0,094		0,012	0,014	0,000	0,013	0,028	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_14	Pearson Correlation	0,229	0,109	0,333	-0,136	0,323	,480**	0,207	,737**	0,318	,368*	0,277	,636**	,452*	1	,431*	0,318	0,337	,757**	,608**

	Sig. (2-tailed)	0,223	0,567	0,072	0,472	0,081	0,007	0,273	0,000	0,087	0,046	0,138	0,000	0,012		0,017	0,087	0,069	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_15	Pearson Correlation	,440*	,762**	,396*	,431*	0,085	0,226	0,341	0,354	,585**	,548**	,583**	,649**	,442*	,431*	1	,431*	0,183	,505**	,762**
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,000	0,030	0,017	0,656	0,230	0,065	0,055	0,001	0,002	0,001	0,000	0,014	0,017		0,017	0,334	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_16	Pearson Correlation	0,229	,381*	0,211	0,091	-0,146	,480**	0,207	,380*	,489**	0,255	,431*	0,167	,641**	0,318	,431*	1	0,135	,428*	,527**
	Sig. (2-tailed)	0,223	0,038	0,262	0,633	0,441	0,007	0,273	0,038	0,006	0,174	0,017	0,378	0,000	0,087	0,017		0,477	0,018	0,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_17	Pearson Correlation	0,085	0,000	0,193	-0,135	0,217	0,217	0,133	,388*	0,135	0,222	,365*	0,217	,447*	0,337	0,183	0,135	1	,488**	,375*
	Sig. (2-tailed)	0,655	1,000	0,307	0,477	0,250	0,250	0,482	0,034	0,477	0,237	0,047	0,250	0,013	0,069	0,334	0,477		0,006	0,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_18	Pearson Correlation	0,180	0,184	0,259	-0,066	0,106	,558**	0,013	,671**	0,263	,413*	0,356	,558**	,400*	,757**	,505**	,428*	,488**	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	0,342	0,331	0,167	0,730	0,578	0,001	0,946	0,000	0,160	0,023	0,053	0,001	0,028	0,000	0,004	0,018	0,006		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Tot	Pearson Correlation	,612**	,728**	,734**	,436*	0,292	,615**	,570**	,652**	,675**	,680**	,860**	,814**	,541**	,608**	,762**	,527**	,375*	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,016	0,117	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,003	0,041	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Data Hasil Uji Validitas Kenyataan Kualitas Makanan

[illegible]

Item_7	Pearson Correlation	,374*	,527**	,404*	0,067	0,277	,399*	1	0,250	0,308	,457*	0,007	0,150	,394*	,378*	0,307	0,230	0,323	0,357	,668**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,003	0,027	0,724	0,139	0,029		0,183	0,098	0,011	0,969	0,428	0,031	0,039	0,099	0,222	0,082	0,053	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	,438*	0,278	0,337	0,225	0,000	0,267	0,250	1	,456*	0,139	0,099	-0,264	0,351	,370*	0,000	0,000	0,269	0,183	,486**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,137	0,069	0,232	1,000	0,155	0,183		0,011	0,465	0,602	0,159	0,057	0,044	1,000	1,000	0,150	0,333	0,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	0,257	,431*	0,031	0,031	0,178	0,292	0,308	,456*	1	0,177	0,190	0,159	0,160	,490**	0,240	0,280	0,332	0,100	,559**
	Sig. (2-tailed)	0,171	0,017	0,872	0,872	0,347	0,117	0,098	0,011		0,348	0,315	0,401	0,398	0,006	0,201	0,134	0,073	0,598	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	0,231	,538**	0,212	0,150	,422*	0,256	,457*	0,139	0,177	1	,503**	0,285	0,087	0,283	0,282	0,343	-0,105	0,302	,639**
	Sig. (2-tailed)	0,219	0,002	0,260	0,430	0,020	0,171	0,011	0,465	0,348		0,005	0,127	0,649	0,130	0,132	0,063	0,582	0,105	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_11	Pearson Correlation	0,273	0,282	-0,107	0,094	0,006	0,106	0,007	0,099	0,190	,503**	1	,379*	-0,128	0,217	0,151	0,142	-0,192	-0,094	0,341
	Sig. (2-tailed)	0,145	0,130	0,574	0,623	0,975	0,578	0,969	0,602	0,315	0,005		0,039	0,502	0,248	0,426	0,455	0,309	0,620	0,065
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_12	Pearson Correlation	0,106	0,051	0,114	0,114	0,183	0,225	0,150	-0,264	0,159	0,285	,379*	1	0,062	0,159	0,210	0,347	-0,222	0,101	0,354
	Sig. (2-tailed)	0,579	0,790	0,549	0,549	0,332	0,232	0,428	0,159	0,401	0,127	0,039		0,746	0,402	0,265	0,060	0,239	0,597	0,055
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_13	Pearson Correlation	0,234	0,152	0,237	0,158	-0,035	0,125	,394*	0,351	0,160	0,087	-0,128	0,062	1	,447*	,425*	-0,064	0,095	0,300	,414*
	Sig. (2-tailed)	0,213	0,424	0,208	0,405	0,854	0,511	0,031	0,057	0,398	0,649	0,502	0,746		0,013	0,019	0,735	0,619	0,107	0,023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_14	Pearson Correlation	0,339	0,214	-0,050	0,199	0,229	,447*	,378*	,370*	,490**	0,283	0,217	0,159	,447*	1	,534**	0,235	0,259	0,221	,638**

	Sig. (2-tailed)	0,067	0,255	0,794	0,291	0,223	0,013	0,039	0,044	0,006	0,130	0,248	0,402	0,013		0,002	0,212	0,167	0,240	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_15	Pearson Correlation	,410*	0,282	0,079	0,237	0,246	0,050	0,307	0,000	0,240	0,282	0,151	0,210	,425*	,534**	1	0,046	-0,189	0,043	,455*
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,132	0,679	0,208	0,191	0,793	0,099	1,000	0,201	0,132	0,426	0,265	0,019	0,002		0,809	0,317	0,822	0,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_16	Pearson Correlation	0,079	0,169	0,191	0,085	0,137	0,268	0,230	0,000	0,280	0,343	0,142	0,347	-0,064	0,235	0,046	1	0,025	0,334	,460*
	Sig. (2-tailed)	0,680	0,373	0,312	0,656	0,471	0,152	0,222	1,000	0,134	0,063	0,455	0,060	0,735	0,212	0,809		0,894	0,071	0,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_17	Pearson Correlation	0,000	0,194	0,073	0,163	0,258	0,258	0,323	0,269	0,332	-0,105	-0,192	-0,222	0,095	0,259	-0,189	0,025	1	,385*	0,301
	Sig. (2-tailed)	1,000	0,304	0,703	0,388	0,168	0,168	0,082	0,150	0,073	0,582	0,309	0,239	0,619	0,167	0,317	0,894		0,036	0,107
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_18	Pearson Correlation	-0,023	0,098	0,358	0,111	0,176	0,039	0,357	0,183	0,100	0,302	-0,094	0,101	0,300	0,221	0,043	0,334	,385*	1	,452*
	Sig. (2-tailed)	0,904	0,605	0,052	0,559	0,353	0,838	0,053	0,333	0,598	0,105	0,620	0,597	0,107	0,240	0,822	0,071	0,036		0,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,598**	,697**	,497**	,482**	,493**	,547**	,668**	,486**	,559**	,639**	0,341	0,354	,414*	,638**	,455*	,460*	0,301	,452*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,005	0,007	0,006	0,002	0,000	0,007	0,001	0,000	0,065	0,055	0,023	0,000	0,012	0,010	0,107	0,012	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Standar Deviasi
Variabel Harapan Kualitas Makanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_1	3,7000	0,53498	30
Item_2	3,6000	0,56324	30
Item_3	3,4667	0,62881	30
Item_4	3,6000	0,67466	30
Item_5	3,6333	0,49013	30
Item_6	3,6333	0,49013	30
Item_7	3,5667	0,56832	30
Item_8	3,7667	0,43018	30
Item_9	3,7333	0,44978	30
Item_10	3,5333	0,68145	30
Item_11	3,6000	0,49827	30
Item_12	3,6333	0,49013	30
Item_13	3,8000	0,40684	30
Item_14	3,7333	0,44978	30
Item_15	3,6000	0,49827	30
Item_16	3,7333	0,44978	30
Item_17	3,8333	0,37905	30
Item_18	3,7000	0,46609	30
Total	65,8667	5,66741	30

Standar Deviasi
Variabel Kenyataan Kualitas Makanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_1	2,6667	0,60648	30
Item_2	2,5333	0,81931	30
Item_3	2,6000	0,67466	30
Item_4	2,6000	0,67466	30
Item_5	2,9000	0,75886	30
Item_6	2,6667	0,71116	30
Item_7	2,9000	0,60743	30
Item_8	3,0000	0,90972	30
Item_9	3,2000	0,66436	30
Item_10	2,5333	0,81931	30
Item_11	2,3667	0,76489	30
Item_12	2,6333	0,71840	30
Item_13	3,1667	0,64772	30
Item_14	3,3667	0,61495	30
Item_15	3,1667	0,64772	30
Item_16	2,6333	0,96431	30
Item_17	3,4000	0,56324	30
Item_18	3,0667	0,82768	30
Total	51,4000	6,55796	30

**Rekapitulasi Hasil Uji Validasi
Variabel Kualitas Makanan**

	Harapan	Kenyataan	Keterangan
Item_1	,612 ^{**}	,598 ^{**}	Valid
Item_2	,728 ^{**}	,697 ^{**}	Valid
Item_3	,734 ^{**}	,497 ^{**}	Valid
Item_4	,436 [*]	,482 ^{**}	Valid
Item_5	0,292	,493 ^{**}	Valid
Item_6	,615 ^{**}	,547 ^{**}	Valid
Item_7	,570 ^{**}	,668 ^{**}	Valid
Item_8	,652 ^{**}	,486 ^{**}	Valid
Item_9	,675 ^{**}	,559 ^{**}	Valid
Item_10	,680 ^{**}	,639 ^{**}	Valid
Item_11	,860 ^{**}	0,341	Tidak Valid
Item_12	,814 ^{**}	0,354	Tidak Valid
Item_13	,541 ^{**}	,414 [*]	Valid
Item_14	,608 ^{**}	,638 ^{**}	Valid
Item_15	,762 ^{**}	,455 [*]	Valid
Item_16	,527 ^{**}	,460 [*]	Valid
Item_17	,375 [*]	0,301	Tidak Valid
Item_18	,598 ^{**}	,452 [*]	Valid

LAMPIRAN

4

Data Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Layanan Makanan

[illegible]

Item_7	Pearson Correlation	,429*	0,198	0,347	0,312	,429*	0,247	1	0,312	0,294	,429*	0,222	,449*	-0,015	0,171	0,275	0,080	,460*
	Sig. (2-tailed)	0,018	0,295	0,061	0,093	0,018	0,188		0,093	0,115	0,018	0,238	0,013	0,938	0,366	0,141	0,674	0,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	0,323	,846**	,489**	0,282	,480**	,562**	0,312	1	,484**	0,323	,400*	0,312	0,167	,408*	,375*	,367*	,673**
	Sig. (2-tailed)	0,081	0,000	0,006	0,131	0,007	0,001	0,093		0,007	0,081	0,028	0,094	0,378	0,025	0,041	0,046	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	0,264	,475**	0,354	0,138	,452*	0,315	0,294	,484**	1	,641**	,507**	,572**	,452*	,400*	0,122	,442*	,636**
	Sig. (2-tailed)	0,159	0,008	0,055	0,466	0,012	0,090	0,115	0,007		0,000	0,004	0,001	0,012	0,028	0,521	0,014	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	,489**	0,304	,533**	0,323	,659**	,380*	,429*	0,323	,641**	1	,746**	,690**	,489**	,592**	,423*	,585**	,797**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,102	0,002	0,081	0,000	0,038	0,018	0,081	0,000		0,000	0,000	0,006	0,001	0,020	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_11	Pearson	,477**	,418*	,464**	0,153	,612**	0,277	0,222	,400*	,507**	,746**	1	,526**	,477**	,534**	0,244	,584**	,720**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,022	0,010	0,421	0,000	0,138	0,238	0,028	0,004	0,000		0,003	0,008	0,002	0,194	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_12	Pearson Correlation	,385*	0,351	,523**	0,172	,537**	,472**	,449*	0,312	,572**	,690**	,526**	1	,690**	,602**	0,275	,659**	,758**
	Sig. (2-tailed)	0,035	0,057	0,003	0,363	0,002	0,008	0,013	0,094	0,001	0,000	0,003		0,000	0,000	0,142	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_13	Pearson Correlation	0,148	0,304	,533**	0,010	0,318	,380*	-0,015	0,167	,452*	,489**	,477**	,690**	1	,757**	0,285	,739**	,633**
	Sig. (2-tailed)	0,436	0,102	0,002	0,956	0,087	0,038	0,938	0,378	0,012	0,006	0,008	0,000		0,000	0,127	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_14	Pearson Correlation	,428*	,492**	,772**	0,106	,428*	,671**	0,171	,408*	,400*	,592**	,534**	,602**	,757**	1	,492**	,653**	,797**
	Sig. (2-tailed)	0,018	0,006	0,000	0,578	0,018	0,000	0,366	0,025	0,028	0,001	0,002	0,000	0,000		0,006	0,000	0,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_15	Pearson Correlation	0,285	0,311	,431*	0,122	0,147	0,351	0,275	,375*	0,122	,423*	0,244	0,275	0,285	,492**	1	,448*	,532**
	Sig. (2-tailed)	0,127	0,094	0,017	0,520	0,438	0,057	0,141	0,041	0,521	0,020	0,194	0,142	0,127	0,006		0,013	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_16	Pearson Correlation	0,277	,533**	,577**	0,085	,585**	,515**	0,080	,367*	,442*	,585**	,584**	,659**	,739**	,653**	,448*	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	0,138	0,002	0,001	0,656	0,001	0,004	0,674	0,046	0,014	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,013		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,588**	,703**	,787**	,384*	,752**	,726**	,460*	,673**	,636**	,797**	,720**	,758**	,633**	,797**	,532**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,036	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Data Hasil Uji Validitas Kenyataan Kualitas Layanan Makanan

[illegible]

Item_7	Pearson Correlation	,410 [*]	0,211	,548 ^{**}	0,142	,448 [*]	0,259	1	0,281	,628 ^{**}	0,283	0,281	0,319	0,208	,400 [*]	0,135	0,321	,611 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,263	0,002	0,455	0,013	0,168		0,133	0,000	0,130	0,133	0,086	0,271	0,029	0,476	0,084	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	0,304	,525 ^{**}	,488 ^{**}	0,340	0,246	0,169	0,281	1	0,249	0,288	0,127	0,237	0,211	0,266	0,106	0,065	,517 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,102	0,003	0,006	0,066	0,191	0,372	0,133		0,184	0,123	0,504	0,207	0,263	0,155	0,576	0,732	0,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	0,155	0,310	0,319	0,165	,521 ^{**}	0,229	,628 ^{**}	0,249	1	0,330	,418 [*]	,504 ^{**}	0,342	0,305	0,086	,448 [*]	,616 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,414	0,095	0,085	0,383	0,003	0,223	0,000	0,184		0,075	0,021	0,005	0,064	0,101	0,651	0,013	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	0,184	0,285	,466 ^{**}	0,253	0,249	0,079	0,283	0,288	0,330	1	,654 ^{**}	0,219	0,157	0,275	0,079	0,145	,497 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,331	0,127	0,010	0,178	0,185	0,678	0,130	0,123	0,075		0,000	0,245	0,409	0,141	0,678	0,444	0,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_11	Pearson Correlation	0,079	0,355	0,244	0,275	,545 ^{**}	0,336	0,281	0,127	,418 [*]	,654 ^{**}	1	,594 ^{**}	-0,082	0,278	0,190	0,304	,581 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,679	0,054	0,194	0,141	0,002	0,070	0,133	0,504	0,021	0,000		0,001	0,666	0,137	0,315	0,102	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_12	Pearson Correlation	0,201	0,283	0,119	,535 ^{**}	,729 ^{**}	0,272	0,319	0,237	,504 ^{**}	0,219	,594 ^{**}	1	0,239	,381 [*]	0,272	,499 ^{**}	,679 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,286	0,129	0,532	0,002	0,000	0,147	0,086	0,207	0,005	0,245	0,001		0,203	0,038	0,147	0,005	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_13	Pearson Correlation	0,204	0,335	0,360	,372 [*]	0,248	-0,049	0,208	0,211	0,342	0,157	-0,082	0,239	1	,416 [*]	0,194	,421 [*]	,462 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,280	0,070	0,050	0,043	0,187	0,799	0,271	0,263	0,064	0,409	0,666	0,203		0,022	0,304	0,020	0,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_14	Pearson Correlation	,479 ^{**}	,399 [*]	,574 ^{**}	,548 ^{**}	,374 [*]	0,095	,400 [*]	0,266	0,305	0,275	0,278	,381 [*]	,416 [*]	1	,417 [*]	0,336	,684 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	0,007	0,029	0,001	0,002	0,042	0,619	0,029	0,155	0,101	0,141	0,137	0,038	0,022		0,022	0,070	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_15	Pearson Correlation	,470**	,569**	0,192	0,333	,538**	,367*	0,135	0,106	0,086	0,079	0,190	0,272	0,194	,417*	1	0,120	,556**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,001	0,308	0,072	0,002	0,046	0,476	0,576	0,651	0,678	0,315	0,147	0,304	0,022		0,528	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_16	Pearson Correlation	-0,162	0,000	0,067	0,188	0,287	-0,120	0,321	0,065	,448*	0,145	0,304	,499**	,421*	0,336	0,120	1	,394*
	Sig. (2-tailed)	0,393	1,000	0,726	0,319	0,124	0,528	0,084	0,732	0,013	0,444	0,102	0,005	0,020	0,070	0,528		0,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,617**	,672**	,678**	,667**	,780**	,479**	,611**	,517**	,616**	,497**	,581**	,679**	,462*	,684**	,556**	,394*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,000	0,003	0,000	0,005	0,001	0,000	0,010	0,000	0,001	0,031	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Standar Deviasi
Variabel Harapan Kualitas Layanan Makanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_1	3,7333	0,44978	30
Item_2	3,5333	0,57135	30
Item_3	3,6667	0,47946	30
Item_4	3,6333	0,49013	30
Item_5	3,7333	0,44978	30
Item_6	3,7667	0,43018	30
Item_7	3,8667	0,34575	30
Item_8	3,6333	0,49013	30
Item_9	3,8000	0,40684	30
Item_10	3,7333	0,44978	30
Item_11	3,5667	0,56832	30
Item_12	3,5667	0,50401	30
Item_13	3,7333	0,44978	30
Item_14	3,7000	0,46609	30
Item_15	3,6333	0,55605	30
Item_16	3,6000	0,49827	30
Total	58,9000	5,11489	30

Standar Deviasi
variabel Kenyataan Kualitas Layanan Makanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_1	3,1333	0,86037	30
Item_2	2,4333	0,85836	30
Item_3	3,0000	0,69481	30
Item_4	3,0667	0,73968	30
Item_5	3,0333	0,80872	30
Item_6	3,2333	0,77385	30
Item_7	3,4000	0,72397	30
Item_8	2,9000	0,71197	30
Item_9	3,4000	0,62146	30
Item_10	3,2667	0,63968	30
Item_11	3,2000	0,61026	30
Item_12	2,7000	0,83666	30
Item_13	2,8000	0,55086	30
Item_14	2,9333	0,69149	30
Item_15	2,2333	0,77385	30
Item_16	3,0000	0,74278	30
Total	47,7333	6,95767	30

Rekapitulasi Hasil Uji Validasi
Variabel Kualitas Layanan Makanan

	Harapan	Kenyataan	Keterangan
Item_1	,588 ^{**}	,617 ^{**}	Valid
Item_2	,703 ^{**}	,672 ^{**}	Valid
Item_3	,787 ^{**}	,678 ^{**}	Valid
Item_4	,384 [*]	,667 ^{**}	Valid
Item_5	,752 ^{**}	,780 ^{**}	Valid
Item_6	,726 ^{**}	,479 ^{**}	Valid
Item_7	,460 [*]	,611 ^{**}	Valid
Item_8	,673 ^{**}	,517 ^{**}	Valid
Item_9	,636 ^{**}	,616 ^{**}	Valid
Item_10	,797 ^{**}	,497 ^{**}	Valid
Item_11	,720 ^{**}	,581 ^{**}	Tidak Valid
Item_12	,758 ^{**}	,679 ^{**}	Tidak Valid
Item_13	,633 ^{**}	,462 [*]	Valid
Item_14	,797 ^{**}	,684 ^{**}	Valid
Item_15	,532 ^{**}	,556 ^{**}	Valid
Item_16	,769 ^{**}	,394 [*]	Valid

LAMPIRAN

5

**Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan
Kualitas Makanan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Exclude	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
0,901	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Item_1	62,17	28,695	0,547	0,896
Item_2	62,27	27,789	0,676	0,892
Item_3	62,40	27,283	0,676	0,892
Item_4	62,27	29,237	0,333	0,905
Item_5	62,23	30,737	0,210	0,906
Item_6	62,23	28,944	0,557	0,896
Item_7	62,30	28,769	0,497	0,898
Item_8	62,10	29,128	0,604	0,895
Item_9	62,13	28,878	0,629	0,894
Item_10	62,33	27,333	0,607	0,895
Item_11	62,27	27,513	0,834	0,888
Item_12	62,23	27,840	0,781	0,889
Item_13	62,07	29,789	0,488	0,898
Item_14	62,13	29,223	0,554	0,896
Item_15	62,27	28,064	0,721	0,891
Item_16	62,13	29,637	0,466	0,898
Item_17	62,03	30,654	0,315	0,902
Item_18	62,17	29,178	0,541	0,896

**Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kenyataan
Kualitas Makanan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Exclude	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
0,823	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if	Scale Variance	Corrected Item-	Cronbach's
Item_1	48,73	38,616	0,534	0,809
Item_2	48,87	36,189	0,624	0,801
Item_3	48,80	39,062	0,414	0,814
Item_4	48,80	39,200	0,397	0,815
Item_5	48,50	38,672	0,398	0,815
Item_6	48,73	38,409	0,464	0,811
Item_7	48,50	38,052	0,612	0,805
Item_8	48,40	38,041	0,369	0,818
Item_9	48,20	38,579	0,483	0,811
Item_10	48,87	36,809	0,556	0,805
Item_11	49,03	40,171	0,232	0,824
Item_12	48,77	40,185	0,253	0,823
Item_13	48,23	39,909	0,327	0,818
Item_14	48,03	38,240	0,577	0,807
Item_15	48,23	39,564	0,371	0,816
Item_16	48,77	38,116	0,333	0,821
Item_17	48,00	41,103	0,220	0,823
Item_18	48,33	38,782	0,343	0,819

LAMPIRAN

6

**Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan
Kualitas Layanan Makanan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,917	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	55,17	23,661	0,525	0,915
Item_2	55,37	22,378	0,640	0,911
Item_3	55,23	22,530	0,747	0,908
Item_4	55,27	24,478	0,298	0,921
Item_5	55,17	22,902	0,710	0,909
Item_6	55,13	23,154	0,682	0,910
Item_7	55,03	24,654	0,404	0,917
Item_8	55,27	23,030	0,615	0,912
Item_9	55,10	23,679	0,585	0,913
Item_10	55,17	22,695	0,762	0,908
Item_11	55,33	22,299	0,660	0,911
Item_12	55,33	22,506	0,711	0,909
Item_13	55,17	23,454	0,575	0,913
Item_14	55,20	22,579	0,760	0,908
Item_15	55,27	23,444	0,447	0,918
Item_16	55,30	22,493	0,724	0,909

**Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kenyataan
Kualitas Layanan Makanan**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,877	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	44,60	41,766	0,531	0,870
Item_2	45,30	41,114	0,596	0,867
Item_3	44,73	42,340	0,618	0,866
Item_4	44,67	42,092	0,601	0,867
Item_5	44,70	40,286	0,728	0,860
Item_6	44,50	43,845	0,387	0,876
Item_7	44,33	42,782	0,539	0,869
Item_8	44,83	43,799	0,435	0,874
Item_9	44,33	43,471	0,555	0,869
Item_10	44,47	44,395	0,423	0,874
Item_11	44,53	43,844	0,519	0,871
Item_12	45,03	41,206	0,605	0,866
Item_13	44,93	45,168	0,397	0,875
Item_14	44,80	42,303	0,626	0,866
Item_15	45,50	43,017	0,472	0,872
Item_16	44,73	44,892	0,298	0,880

LAMPIRAN

7

ANGKET

KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH *BORDING SCHOOL* YOGYAKARTA

Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : _____
3. Usia : _____
4. Kelas/Tingkat : _____
5. Alamat Asal : _____

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) atau (x) pada setiap jawaban yang anda anggap paling sesuai tentang kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta dengan keterangan:

Harapan

SP = Sangat Penting
P = Penting
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

Kenyataan

SP = Sangat Puas
P = Puas
TP = Tidak Puas
STP = Sangat Tidak Puas

NO.	PERNYATAAN	HARAPAN				KENYATAAN			
		SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
	Kualitas Makanan								
	Rasa								
1	Rasa masakan yang disajikan enak								
2	Rasa masakan yang disajikan sesuai dengan selera santri								
	Aroma								
3	Masakan yang disajikan beraroma sedap								
4	Aroma masakan menggugah selera makan								
5	Nasi tidak berbau apek								
	Konsistensi								
6	Tekstur nasi tidak keras								
7	Makanan yang disajikan memiliki								

NO.	PERNYATAAN	HARAPAN				KENYATAAN			
		SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
	tekstur yang berbeda seperti nasi (padat), kare (kental), sop (cair)								
	Kesegaran								
8	Makanan yang disajikan masih hangat								
9	Sayuran masih segar dan tidak terdapat daun yang sudah tua								
	Penampilan								
10	Penampilan makanan menggugah selera makan								
11	Bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik								
12	Kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi								
	Kematangan								
13	Makanan matang sempurna sehingga tidak mentah dan tidak terlalu matang								
14	Lauk hewani dimasak dengan matang sempurna (daging, ayam, telur, ikan)								
15	Sayuran seperti wortel, buncis dan kacang-kacangan matang sempurna sehingga tidak keras								
	Variasi								
16	Makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah								
17	Menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore								
18	Menu makanan menunjang gizi seimbang yaitu terdapat karbohidrat (nasi/umbi), protein (daging, tempe), lemak (kacang-kacangan) dan serat (sayuran hijau)								

NO.	PERNYATAAN	HARAPAN				KENYATAAN			
		SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
	Kualitas Layanan Makanan								
	Reliabilitas								
1	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk santri								
2	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan								
3	Santri tidak menunggu lama untuk mendapatkan makanan								
	Daya Tanggap								
4	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan cekatan								
5	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan bersedia membantu santri jika mengalami kesulitan misalnya ketika kesulitan mengambil nasi atau lauk								
6	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya ketika kehabisan nasi atau lauk								
	Jaminan								
7	Makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh								
8	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan dapat menjawab pertanyaan santri mengenai makanan yang disajikan								
9	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri								

NO.	PERNYATAAN	HARAPAN				KENYATAAN			
		SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
	Empati								
10	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh								
11	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri								
12	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri								
	Bukti Fisik								
13	Makanan yang disajikan selalu bersih								
14	Tempat penyajian makanan selalu bersih								
15	Terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan								
16	Ustadz/Ustadzah yang menyajiakan makanan berpakaian rapih dan bersih								

Yogyakarta, Mei 2018

LAMPIRAN

8

Data Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	165	51 %
Perempuan	158	49 %
Total	323	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi	Prosentase
VII	69	21,3 %
VIII	61	18,9 %
IX	78	24,2 %
X	53	16,4 %
XI	54	16,7 %
XII	8	2,5 %
Total	323	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
12 tahun	14	4,3 %
13 tahun	71	21,6 %
14 tahun	69	21,3 %
15 tahun	65	20,1 %
16 tahun	42	13 %
17 tahun	44	13,6 %
18 tahun	20	6,1 %
Total	323	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas dan Usia

Kelas	Usia	Frekuensi	Prosentase
VII	12 tahun	14	4,3 %
	13 tahun	55	17 %
VIII	13 tahun	16	4,95 %
	14 tahun	41	12,69 %
	15 tahun	4	1,23 %
IX	14 tahun	28	8,66 %
	15 tahun	48	14,86 %
	16 tahun	1	0,309 %
X	15 tahun	12	3,71 %
	16 tahun	32	9,9 %
	17 tahun	12	3,71 %
XI	16 tahun	12	3,71 %
	17 tahun	28	8,66 %
	18 tahun	12	3,71 %
XII	18 tahun	8	2,47 %
	Total	323	100 %

LAMPIRAN

9

Data Hasil Pehitungan Kesesuaian Harapan Dan Kenyataan

1. Tabel Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	Rasa				
1.	Rasa masakan enak	3,52	2,80	-0,72	79,55 %
2.	Rasa masakan sesuai selera santri	3,48	2,54	-0,94	72,99 %
	Aroma				
3.	Masakan beraroma sedap	3,45	2,82	-0,63	81,74 %
4.	Aroma masakan menggugah selera makan	3,49	2,59	-0,9	74,21 %
5.	Nasi tidak berbau apek	3,55	2,86	-0,69	80,56 %
	Konsistensi				
6.	Tekstur nasi tidak keras	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
7.	Makanan memiliki tekstur beragam	3,49	2,80	-0,69	80,23 %
	Kesegaran				
8.	Makanan disajikan hangat	3,64	2,98	-0,66	81,87 %
9.	Sayuran masih segar	3,56	2,83	-0,73	79,49 %
	Penampilan				
10.	Penampilan makanan menggugah selera makan	3,46	2,47	-0,99	71,39 %
11.	Potongan bahan makanan menarik	3,41	2,33	-1,08	68,33 %
12.	Kombinasi warna makanan bervariasi	3,37	2,41	-0,96	71,51 %
	Kematangan				
13.	Makanan matang sempurna	3,65	2,74	-0,91	75,07 %
14.	Lauk hewani matang sempurna	3,61	3,02	-0,59	83,66 %
15.	Sayuran dan kacang-kacangan matang sempurna	3,55	2,88	-0,67	81,13 %
	Variasi				
16.	Makanan bervariasi dalam satu menu	3,56	2,48	-1,08	69,66 %
17.	Makanan berbeda pagi, siang dan sore	3,66	3,25	-0,41	88,80 %
18.	Makanan menunjang gizi seimbang	3,60	2,95	-0,65	81,94 %
	Total	3,53	2,74		77,84 %

2. Tabel Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Layanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
	Reliabilitas				
1.	Makanan selalu disajikan tepat waktu	3,61	2,95	-0,66	81,72 %
2.	Ustadz/Ustadzah memberikan informasi yang tepat mengenai makanan	3,46	2,40	-1,06	69,36 %
3.	Santri tidak menunggu lama untuk makan	3,59	2,81	-0,78	78,27 %
	Daya Tanggap				
4.	Ustadz/Ustadzah melayani dengan cekatan	3,54	2,90	-0,64	81,92 %
5.	Ustadz/Ustadzah bersedia membantu jika santri kesulitan	3,54	2,85	-0,69	80,51 %
6.	Ustadz/Ustadzah merespon dan menanggapi keluhan santri	3,60	3,02	-0,58	83,89 %
	Jaminan				
7.	Makanan tidak mengandung zat berbahaya	3,73	3,37	-0,36	90,35 %
8.	Ustadz/Ustadzah dapat menjawab pertanyaan santri	3,54	2,82	-0,72	79,66 %
9.	Ustadz/Ustadzah selalu ramah dalam melayani santri	3,60	3,07	-0,53	85,28 %
	Empati				
10.	Ustadz/Ustadzah melayani dengan sungguh-sungguh	3,54	3,07	-0,47	86,72 %
11.	Ustadz/Ustadzah selalu perhatian pada setiap santri	3,55	2,90	-0,65	81,69 %
12.	Ustadz/Ustadzah memahami keinginan santri	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
	Bukti Fisik				
13.	Makanan selalu bersih	3,61	2,81	-0,8	77,84 %

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
14.	Tempat penyajian selalu bersih	3,60	2,88	-0,72	80,00 %
15.	Terdapat tempat khusus cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan	3,50	2,04	-1,46	58,29 %
16	Ustadz/Ustadzah berpakaian rapi dan bersih	3,54	2,83	-0,71	79,94 %
	Total	3,57	2,83		79,27 %

LAMPIRAN

10

Data Hasil Diagram Kartesius

1. Data Hasil Kualitas Makanan

Kuadran	Sub-Indikator	
A (Prioritas Utama)	6	Tekstur nasi tidak keras
	13	Makanan matang sempurna sehingga tidak mentah dan tidak terlalu matang
	16	Makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah
B (Pertahankan Kinerja)	5	Nasi tidak berbau apek
	8	Makanan yang disajikan masih hangat
	9	Sayuran masih segar dan tidak terdapat daun yang sudah tua
	14	Lauk hewani dimasak dengan matang sempurna (daging, ayam, telur, ikan)
	15	Sayuran seperti wortel, buncis dan kacang-kacangan matang sempurna sehingga tidak keras
	17	Menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore
C (Prioritas Rendah)	18	Menu makanan menunjang gizi seimbang yaitu terdapat karbohidrat (nasi/umbi), protein (daging, tempe), lemak (kacang-kacangan) dan serat (sayuran hijau)
	2	Rasa masakan yang disajikan sesuai dengan selera santri
	4	Aroma masakan menggugah selera makan
	10	Penampilan makanan menggugah selera makan
	11	Bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik
D (Berlebihan)	12	Kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi
	1	Rasa masakan yang disajikan enak
	3	Masakan yang disajikan beraroma sedap
	7	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang berbeda seperti nasi (padat), kare (kental), sop (cair)

2. Data Hasil Kualitas Layanan

Kuadran	Sub-Indikator	
A (Prioritas Utama)	21	Santri tidak menunggu lama untuk mendapatkan makanan
	31	Makanan yang disajikan selalu bersih
B (Pertahankan Kinerja)	19	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk santri
	24	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya ketika kehabisan nasi atau lauk
	25	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri
	27	Makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh
	32	Tempat penyajian makanan selalu bersih
C (Prioritas Rendah)	20	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan
	26	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan dapat menjawab pertanyaan santri mengenai makanan yang disajikan
	30	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri
	33	Terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan
	34	Ustadz/Ustadzah yang menyajiakan makanan berpakaian rapih dan bersih
D (Berlebihan)	22	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan cekatan
	23	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan bersedia membantu santri jika mengalami kesulitan misalnya ketika kesulitan mengambil nasi atau lauk
	28	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh
	29	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri

LAMPIRAN

11

DOKUMENTASI

