

Analisis Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan pada Penyelenggaraan Makan Siang di PT.Arteria Daya Mulia Cirebon

Cherlynda Nur'ain¹, Indah Nuraeni², Izzati Nur Khoiriani^{*3}

^{1,2,3} Program Studi S1 Ilmu Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman
Email : izzatink@unsoed.ac.id

ABSTRAK

Penyelenggaraan makanan karyawan pada industri dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Keberhasilan penyelenggaraan makanan di perusahaan dapat dilihat dari kepuasan karyawan terhadap kualitas makanan dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas makanan dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang di PT Arteria Daya Mulia. Desain penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah sampel 94 responden diambil secara *purposive sampling*. Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kepuasan karyawan diukur dengan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. PT Arteria Daya Mulia memiliki kantin yang menyediakan makanan untuk karyawannya yang dikelola oleh perusahaannya sendiri. Sebanyak 72,3% responden berjenis kelamin laki-laki, 34% responden berusia 40-49 tahun, 79,8% responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, dan 53,2% responden bekerja <10 tahun. Sebanyak 55,3% responden menilai kualitas makanan yang disajikan baik, 72,3% responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan baik dan 78,7% responden merasa puas. Hasil uji *Chi Square* menunjukkan ada hubungan kualitas makanan($p=0,000$) dan kualitas pelayanan($p=0,000$) terhadap tingkat kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang di PT Arteria Daya Mulia Cirebon. Terdapat hubungan kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang.

Kata Kunci: Kepuasan karyawan, kualitas makanan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Provision of employee meals in the industry can affect work productivity. The success of food administration in the company can be seen from employee satisfaction with food quality and service quality. This study aims to determine the relationship between quality of food and service to the level of employee satisfaction at the luncheon at PT Arteria Daya Mulia. The design of this study was observational with a cross sectional approach, a sample of 94 respondents was taken by purposive sampling. Food quality, service quality and employee satisfaction are measured by questionnaires that have been tested for validity and reliability. PT Arteria Daya Mulia has a canteen that provides food for its employees which is managed by its own company. A total of 72.3% of respondents are male, as many as 34% of respondents are aged 40-49 years, 79.8% of respondents have the last education of SMA/SMK, and 53.2% of respondents work <10 years. As many as 55.3% of respondents rated the quality of the food served as good, 72.3% of respondents considered the quality of service provided to be good and 78.7% of respondents were satisfied. The results of the Chi Square test showed that there was a relationship between food quality ($p = 0.000$) and service quality ($p = 0.000$) on the level of employee satisfaction at the luncheon at PT Arteria Daya Mulia Cirebon. There is a relationship between quality of and service on the level of employee satisfaction at the luncheon.

Keywords: Employee satisfaction, food quality, service quality

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan makanan institusi yaitu penyelenggaraan makanan yang dilakukan dengan kuantitas yang besar, yaitu diatas 50 porsi sekali pengolahannya. Pelayanan gizi industri pekerja yaitu suatu penyelenggaraan makanan massal yang sarannya pekerja, seperti di perusahaan, pabrik atau perkantoran. Pelayanan gizi pekerja bermanfaat bagi produktivitas industri itu sendiri, karena dapat meningkatkan produktivitas setiap pekerja¹.

Penyelenggaraan makanan karyawan pada perusahaan sangat dibutuhkan sebab makanan yang dimakan memiliki kandungan gizi yang bisa mempengaruhi konsentrasi serta tingkatkan produktivitas kerja² Keberhasilan suatu penyelenggaraan makanan di perusahaan bisa diamati dari kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Penilaian kualitas makanan didasarkan pada faktor penampilan makanan (penyajian makanan, tekstur, warna, besar porsi, bentuk makanan) dan rasa makanan antara lain (tingkat kematangan, suhu, bumbu, keempukan, aroma)³. Kualitas pelayanan bisa didefinisikan sebagai seberapa baik perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian yang memenuhi harapan konsumen⁴.

PT Arteria Daya Mulia Cirebon adalah perusahaan dibidang produsen jaring ikan, benang dan tali dengan jam kerja karyawan 8 jam sehari. PT Arteria Daya Mulia memiliki karyawan lebih dari 200 orang yaitu sebanyak 2847 karyawan dan memiliki kantin yang menyediakan makanan untuk karyawannya dengan penyelenggaraan makanan yang dikelola oleh perusahaannya sendiri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Arteria Daya Mulia pada perusahaan ini mempunyai pelayanan penyelenggaraan makanan untuk karyawannya. Namun selama ini belum ada penelitian mengenai analisis kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makanan di PT Arteria Daya Mulia. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makanan di PT Arteria Daya Mulia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional study*. Lokasi penelitian dilaksanakan di PT Arteria Daya Mulia Cirebon. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan sampel karyawan yang mendapatkan makan siang pada menu Ke 1, 2 dan 3. Kriteria inklusi: (1) Karyawan PT Arteria Daya Mulia yang mendapatkan makan siang dari PT, (2) Karyawan yang bersedia dalam penelitian. Sampel penelitian sebanyak 94 karyawan. Instrumen penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner yang dapat diisi oleh responden. Kuesioner berupa pertanyaan mengenai karakteristik karyawan meliputi: jenis kelamin, umur, jabatan pekerjaan, lama bekerja, kualitas makanan, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat menggunakan Uji *Chi Square* dengan nilai signifikansi 0,00. Penelitian ini telah disetujui oleh komisi etik pada tanggal 27 Mei 2022 dengan Nomor 752/EC/KEPK/V/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Arteria Daya Mulia merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang produsen jaring ikan, benang dan tali. Lokasi PT Arteria Daya Mulia berada di jalan dukuh duwur No. 46 Pegambiran Lemahwungkuk kota Cirebon Jawa barat. Jumlah seluruh karyawan di PT Arteria Daya Mulia sebanyak 2847 dan memiliki kantin yang menyediakan makanan untuk karyawannya dengan penyelenggaraan makanan yang dikelola oleh perusahaannya sendiri. Di perusahaan ini terdiri dari 3 shift, pada

pemberian pelayanan makannya terdiri dari makan siang pada pukul 12.00 WIB, sore pada pukul 18.00 WIB dan malam pada pukul 01.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa dalam penyusunan menu makanan ditentukan oleh koordinator dapur dapat dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 1 Menu Makan Siang

Siklus Menu	Menu
Hari Ke 1	Nasi
	Ikan pindang
	Tempe
	Sayur Caisim
	Kerupuk
Hari Ke 2	Nasi
	Telur pindang
	Tahu semur
	Sayur lodeh
	Kerupuk
Hari Ke 3	Nasi
	Empal daging
	Tempe goreng
	Mie goreng
	Kerupuk

Sumber : Data Primer hasil wawancara

Karakteristik responden pada penelitian ini yakni usia, pendidikan, jenis kelamin dan lama bekerja. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebesar 72,3% sedangkan perempuan sebesar 27,7%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah karyawan laki-laki lebih banyak mengambil makan siang yang disajikan perusahaan daripada karyawan perempuan. Hal ini selaras dengan penelitian¹⁰, bahwa persentase jenis kelamin laki-laki sebesar 64% sedangkan perempuan sebesar 36%. Berdasarkan usia, sebanyak 31,9% responden berusia 20-29 tahun, 23,4% responden berusia 30-39 tahun, 34% responden berusia 40-49 tahun dan 10,6% responden berusia 50-59 tahun. Perbedaan jenis kelamin dapat menyebabkan pilihan makan yang berbeda. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak seperti kebanyakan pria, wanita lebih memperhatikan makanan dan mereka lebih peduli tentang pilihan makanan⁵.

Berdasarkan pendidikan, sebanyak 2,1% pendidikan terakhir responden yaitu sekolah dasar (SD), sebanyak 6,4% pendidikan terakhir responden yaitu sekolah menengah pertama(SMP), sebanyak 79,8% pendidikan terakhir responden yaitu sekolah menengah atas/kejuruan(SMA/SMK), sebanyak 4,3% pendidikan terakhir responden yaitu Diploma 3 (D3), sebanyak 7,4% pendidikan terakhir responden yaitu Strata 1 (S1). Menurut penelitian Desak Ketut, dkk (2016) tentang pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai, menunjukkan hasil ada pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan lama bekerja, kurang dari 10 tahun sebanyak 50 responden (53,2%) sedangkan responden yang bekerja lebih dari 10 tahun sebanyak 44 responden (46,8%). Kehidupan kerja terkait erat dengan kinerja positif dan negatif. Dampak positif pada produktivitas kerja adalah semakin lama bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimiliki pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Di sisi lain, jam kerja yang lebih panjang menimbulkan kerugian seperti gangguan kesehatan akibat kerja, yang berdampak buruk pada jam kerja⁶.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	
	N	%
Jenis kelamin		
Laki - laki	68	72,3
Perempuan	26	27,7
Usia		

20-29	30	31,9
30-39	22	23,4
40-49	32	34,0
50-59	10	10,6
Pendidikan		
SD	2	2,1
SMP	6	6,4
SMA/SMK	75	79,8
D3	4	4,3
S1	7	7,4
Lama Bekerja		
<10 tahun	50	53,2
>10 tahun	44	46,8
Total	94	100

Hubungan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Penyelenggaraan Makan Siang

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 94 responden yang menilai baik akan kualitas makanan yang ada di PT Arteria Daya Mulia sebanyak 52 responden (55,3%) sedangkan responden yang menilai tidak baik akan kualitas makanan yang ada di PT Arteria Daya Mulia sebanyak 42 responden (44,7%). Hal tersebut menunjukkan responden paling banyak menilai baik akan kualitas makanan yang disajikan.

Tabel 3 Kualitas Makanan dan Kepuasan Karyawan pada Penyelenggaraan Makan Siang

Kualitas Makanan	Kepuasan Karyawan				Total		P
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	49	94,2	3	5,8	52	100	0,000
Tidak Baik	25	59,5	17	40,5	42	100	
Total	74	78,7	20	21,3	94	100	

Tabel 2 juga menunjukkan kualitas makanan baik terhadap kepuasan karyawan puas sebesar 94,2% sedangkan kualitas makanan baik terhadap kepuasan karyawan tidak puas sebesar 5,8%. kualitas makanan tidak baik terhadap kepuasan karyawan puas sebesar 59,5% sedangkan kualitas makanan tidak baik terhadap kepuasan karyawan tidak puas sebesar 40,5%. Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,000$ ($p>0,05$) sehingga secara statistik ada hubungan antara kualitas makanan terhadap kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang di PT Arteria Daya Mulia.

Penilaian kualitas makanan didasarkan pada aspek penampilan makanan dan cita rasa makanan⁷. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan akan merasa puas jika kualitas makanannya baik. Sehingga disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas makanan dengan tingkat kepuasan karyawan di PT Arteria Daya Mulia ($p=0,000$). Penelitian ini selaras dengan Ronitawati, P. and Simangunsong, D. W. T. (2016) menunjukkan adanya hubungan kualitas makanan dengan kepuasan konsumen di kantin Universitas esa Unggul ($p=0,001$). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan konsumen maka kualitas produk semakin tinggi⁵. Kualitas makanan sangat menentukan kepuasan pelanggan⁵. Makanan yang disajikan dikatakan berkualitas baik. Jika makanannya memiliki cita rasa yang tinggi dan penampilan menarik yang menginspirasi pasien agar menghabiskan makannya dan puas akan makanan yang disajikan⁷.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa ada hubungan antara kualitas makanan terhadap kepuasan karyawan, hal ini disebabkan karena sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pertanyaan terkait kualitas makanan. Pada kualitas rasa masakan sebanyak 76,6% responden setuju rasa yang disajikan enak dan 63,8% responden setuju masakan yang disajikan sesuai dengan selera. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat¹⁵ bahwa rasa makanan merupakan salah satu faktor yang

menentukan cita rasa makanan. Pengolahan dan pemasakan makanan adalah memiliki tujuan agar dapat menciptakan makanan enak yang memuaskan yang memakannya.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap penampilan makanan menunjukkan sebanyak 60,6% responden setuju penampilan makanan menggugah selera, sebanyak 70,2% responden setuju bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik dan 69,1% responden setuju kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi. Hal ini sesuai dengan pendapat¹⁶ bahwa kesan pertama saat ingin menyantap makanan adalah melihat dulu tampilan makanannya. Penyajian makanan yang lezat dan menarik merangsang lidah untuk langsung mencicipi makanan yang disajikan.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap variasi makanan menunjukkan sebanyak 70,2% responden setuju makanan yang disajikan bervariasi dalam satu menu, sebanyak 73,4% responden setuju menu yang disajikan menunjang gizi seimbang dan sebanyak 74,5% responden setuju pengolahan makanan dalam satu menu makan siang berbeda-beda. Menu yang disajikan sudah ada unsur makanan yang mendukung pola makan seimbang. Makanan yang mendukung pola makan seimbang adalah karbohidrat, protein, serat dan lemak, serta disajikan dalam satu kali sajian makan utama. Secara umum karyawan puas dengan variasi makanan yang disajikan. Menu yang disajikan berbeda untuk menghindari kebosanan karena harus mengkonsumsi menu makanan yang sama. Pada penelitian¹⁷ yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara variasi makanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini bisa disebabkan karena staff kafetaria menawarkan berbagai makanan dan minuman yang sehat.

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Penyelenggaraan Makan Siang

Tabel 4. menunjukkan bahwa dari 94 responden yang menilai baik akan kualitas pelayanan makanan yang ada di PT Arteria Daya Mulia sebanyak 68 responden (72,3%) sedangkan responden yang menilai tidak baik akan kualitas pelayanan yang ada di PT Arteria Daya Mulia sebanyak 26 responden (27,7%). Hal tersebut menunjukkan responden paling banyak menilai baik akan kualitas pelayanan makanan yang diberikan.

Tabel 4 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Karyawan pada Penyelenggaraan Makan Siang

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Karyawan				Total		P
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	62	91,2	6	8,8	68	100	0,000
Tidak Baik	12	46,2	14	53,8	26	100	
Total	74	78,7	20	21,3	94	100	

Konsumen biasanya akan puas ketika kantin dapat memenuhi harapannya. Salah satu aspek yang diperhatikan oleh kantin adalah kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan¹⁴. Hasil pada penelitian ini menunjukkan ada kecenderungan bahwa jika kualitas pelayanan baik maka karyawan akan merasa puas. Maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan karyawan di PT Arteria Daya Mulia ($p=0,000$). Penelitian ini selaras dengan penelitian¹¹ sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 31,6% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting. Pelayanan memungkinkan produsen untuk secara langsung mengukur kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam pemberian pelayanan, pegawai yang menyapa konsumen atau pelayan yang melayani konsumen, harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya⁸.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan makanan indikator kehandalan menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden setuju akan petugas dapur yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk karyawannya. Hal ini menunjukkan makan siang di PT Arteria Daya Mulia cenderung selalu tepat waktu sesuai jadwal yang sudah

ditentukan. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa janji perusahaan terhadap konsumen dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan⁴.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan makanan indikator daya tanggap menunjukkan sebanyak 75,5% responden setuju bahwa petugas dapur cekatan dalam melayani dan sebanyak 71,3% responden setuju bahwa petugas dapur dapat merespon dan menanggapi keluhan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu petugas dapur yang menanggapi keluhan karyawan ketika kehabisan nasi dan lauk pauk. Hal tersebut menunjukkan daya tanggap berkaitan dengan kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen dan menanggapi kebutuhan mereka, memberitahukan kapan layanan akan diberikan dan mempercepat penyediaan mereka⁴.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan makanan indikator jaminan menunjukkan sebanyak 74,5% responden setuju bahwa makanan yang disajikan tidak mengandung bahan yang berbahaya dan sebanyak 77,7% responden setuju bahwa petugas dapur yang melayani selalu ramah. Hal ini menunjukkan sebagian besar karyawan percaya bahwa makanan yang dikonsumsi tidak mengandung zat berbahaya dan aman untuk kesehatan mereka. Serta sikap staff dapur yang ramah dan sopan yang menyajikan makanan menjadi salah satu alasan yang membuat karyawan merasa aman. Perilaku karyawan dapat membangun kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan, dan perusahaan dapat meyakinkan konsumennya⁴. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan makanan indikator empati menunjukkan 73,4% responden setuju bahwa petugas dapur melayani dengan sungguh-sungguh dan sebanyak 71,3% responden setuju bahwa petugas dapur peka dalam memahami keinginan karyawan. Melayani karyawan dengan bersungguh-sungguh serta memberikan perhatian pada setiap karyawan dapat menciptakan rasa saling memahami antara karyawan dengan menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perusahaan bertindak untuk kepentingan konsumen dengan memahami masalah konsumen dan memberikan perhatian secara pribadi kepada mereka⁴.

Hasil penelitian kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan makanan indikator bukti fisik menunjukkan sebanyak 77,7% responden setuju bahwa makanan yang disajikan selalu bersih, sebanyak 72,3% responden setuju bahwa tempat penyajian makanan selalu bersih, sebanyak 71,3% responden setuju bahwa terdapat tempat khusus untuk mencuci tangan dan sebanyak 73,4% setuju bahwa petugas dapur berpakaian rapih dan bersih. Kebersihan peralatan makanan dan lingkungan penyajian makanan sangat penting karena dapat mencegah masuknya kotoran dan bakteri ke dalam makanan. Di PT Arteria Daya Mulia memiliki fasilitas cuci tangan dan sabun cuci tangan yang berada di lingkungan kantin karyawan. Hal ini sejalan bahwa semua peralatan dan bahan yang digunakan perusahaan harus bersih dan penampilan karyawan rapi yang merupakan daya tarik fasilitas fisik⁴.

KESIMPULAN

Sebanyak 72,3% responden berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 34% responden berusia 40-49 tahun, sebanyak 79,8% responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, dan sebanyak 53,2% responden bekerja <10 tahun. Sebanyak 55,3% responden menilai kualitas makanan yang disajikan baik, sebanyak 72,3% responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan baik dan 78,7% responden merasa puas. Ada hubungan antara kualitas makanan terhadap kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang di PT Arteria Daya Mulia. Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan pada penyelenggaraan makan siang di PT Arteria Daya Mulia. Pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menggunakan pengambilan data kualitatif untuk dapat mengetahui alasan apabila ada ketidakpuasan pelayanan dari sudut pandang karyawan sebagai responden penelitian

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Institusi PT Arteria Daya Mulia yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Basri B. Sitem Penyelenggaraan Makanan Institusi. Jakarta; 2018.
2. Munawwaroh M, Soelistyorini D, Bakri B. Penyelenggaraan Makanan Karyawan di PT . Prima Alloy Steel Universal Tbk. (Analisis Pola Menu, Standar Porsi, Ketersediaan Energi dan Zat Gizi , serta Kepuasan Konsumen). 2019;
3. PGRS. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI; 2013.
4. Tjiptono F. Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. ke-3. Yogyakarta: Andi; 2014.
5. Zhong and moon hee cheol. Physical Environment Quality, and the Moderating. Mdpi. 2020;9(4):1–16.
6. Hastuti DD. Hubungan Antara Lama Kerja Dengan Kelelahan Pada Pekerja Kontruksi Di PT. Nusa Raya Cipta Semarang. Skripsi. 2015;154.
7. Nareswara AS. Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. Ilmu Gizi Indonesia. 2017;1(1):34.
8. Herawati N. Analisis perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian dan kepuasan konsumen rumah makan nasi timbel saung merak bogor. 2012.
9. Desak Ketut Ratna Dewi, I, W, dkk (2016) 'Pengaruh Kompensasi, Pendidikan Dan Senioritas Terhadap Produktivitas Kerja Di Lingkungan Dinas Kebersihan Dan Petamanan Kota Surakarta'. *Jurnal Ilmiah Dayasaing* Vol 3 No 2
10. Nurrachmah, L. (2016) 'Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Penyelenggaraan Makan Siang di PT Findora Internusa', *Poltekkes Kemenkes Bandung, Jurusan Gizi*, p. 46.
11. Ndaru Prasastono, Sri Yulianto dan Fajar Pradapta. 2012. Kualitas Ptoduk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Kentucky Fried Chicken* Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisataaan*, vol 9, no 2
12. Rahmawati, N. (2018) *Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
13. Ronitawati, P. and Simangunsong, D. W. T. (2016) '... Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul', *Nutrire Diaita*, 8(2), pp. 66–70.
14. Wulansari, A., Setyawan, B., & Sinaga, T. (2013). Penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen di kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 151-158.
15. Moehyi, S. (1992) *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bhatara.
16. Wijaya, W. (2017) 'Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya', *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, (2002), pp. 581–594.
17. Osman, A. R., Hossain, T. and Sarkar, J. B. (2018) 'Investigating university students' satisfaction with on-campus cafeteria services: an empirical study in perspective of private university', *Asian Journal of Empirical Research*, 8(6), pp. 225–237. doi: 10.18488/journal.1007/2018.8.6/1007.6.225.237.