

1.B.b.01.a.2.c.2

Volume 32 No. 2
Desember 2008
ISSN 0216-9363

12

Media GIZI & KELUARGA



(The Indonesian Journal of Community Nutrition and Family Studies)
Diterbitkan oleh Departemen Gizi Masyarakat dan Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen
Fakultas Ekologi Manusia - Institut Pertanian Bogor

- Pemimpin Umum/
Penanggung Jawab : Ketua Departemen Gizi Masyarakat,
Fakultas Ekologi Manusia
- Ketua Redaksi : Dr. Ir. Herien Puspitawati, MS
- Sekretaris Redaksi : Tin Herawati, SP, MSi
- Anggota Redaksi : Dr.Ir. Dodik Briawan, MCN
Leily Amalia, S.TP., M.Si
Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, M.FSA
Dr. Ir. Lilik Kustiyah, MSi
- Setting : Leily Amalia, STP, MSi
- Penerbitan : dua kali setahun (Juli & Desember)
- Langganan : Rp. 100.000,- per tahun .
Rek. No. 0177693650
A.n. Tin Herawati
BNI Cabang Darmaga, Bogor
- Alamat Redaksi : Departemen Gizi Masyarakat,
Gedung GMSK
Fakultas Ekologi Manusia, IPB
Kampus Darmaga – Bogor
Telp. (0251) 8621258
Fax. (0251) 8622276
E-mail: mediagizkel@yahoo.com

Media Gizi & Keluarga merupakan majalah ilmiah mengenai kajian pangan, gizi, dan keluarga. Diterbitkan oleh Departemen Gizi Masyarakat dan Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia – Institut Pertanian Bogor dan telah terakreditasi oleh Ditjen Dikti. Redaksi menerima sumbangan naskah ilmiah di bidang kajian tersebut di atas. Pedoman penulisan dapat dilihat pada halaman sampul belakang jurnal. Artikel Media Gizi & Keluarga dapat dikutip dengan menyebutkan sumbernya.

EDITORIAL

Kualitas sumberdaya manusia merupakan modal utama bagi pembangunan suatu bangsa. Dalam rangka mewujudkan sumberdaya manusia Indonesia yang berkualitas, maka penelitian di bidang Ilmu Gizi Masyarakat dan Ilmu Keluarga sangat dibutuhkan. Untuk itu buku ini menyajikan berbagai hasil penelitian di Bidang Ilmu Gizi Masyarakat dan Ilmu Keluarga dengan fokus pada: (1) Analisis pola konsumsi dan zat gizi, dan (2) Analisis lingkungan keluarga berkaitan dengan kesejahteraan dan fungsi keluarga, peran gender, kualitas pengasuhan, kualitas kesejahteraan personal dan kepuasan konsumen dalam pelayanan makanan.

Bahasan pertama difokuskan pada analisis pola konsumsi dan zat gizi, Artikel "Pola Konsumsi Pangan Pria Dewasa Di Perdesaan dan Perkotaan Bogor-Jawa Barat: Kaitannya dengan Faktor Risiko Penyakit Jantung Koroner" mempunyai hasil bahwa pria di perkotaan dan pria berpendapatan tinggi mempunyai resiko penyakit jantung koroner terkait dengan frekuensi konsumsi pangan sumber lemak jenuh yang lebih sering dan kadar LDL yang melebihi anjuran dibandingkan dengan pria di perdesaan dan pria berpendapatan rendah.

Selanjutnya artikel "Status Yodium dan Hemoglobin Pada Wanita Usia Subur (WUS) di Daerah Gondok Endemik dengan Ketinggian Tempat Berbeda" menunjukkan hasil bahwa tidak ada perbedaan status yodium pada WUS yang tinggal di dataran tinggi dan dataran rendah, namun terdapat perbedaan nyata pada status Hb pada WUS yang tinggal di dataran tinggi dan dataran rendah. Selanjutnya, diketahui bahwa konsumsi zat besi dan Vitamin C pada WUS yang tinggal di dataran tinggi adalah lebih baik dibandingkan dengan WUS di dataran rendah.

Artikel bidang ilmu gizi masyarakat berjudul "Pengaruh Kapsul Serbuk Daun Torbangun (*Coleus Amboinicus* Lour) Terhadap Keluhan Sindroma Premenstruasi Pada Remaja Putri" mempunyai hasil bahwa konsumsi kapsul daun torbangun sebanyak 750 miligram menurunkan keluhan nyeri payudara, sakit kepala, nyeri perut bagian bawah dan emosi pada remaja putri yang menderita sindrom menstruasi dibandingkan dengan herbal komersial dan placebo.

Bahasan kedua difokuskan pada analisis lingkungan keluarga berkaitan dengan kesejahteraan dan fungsi keluarga, peran gender, kualitas pengasuhan, kualitas kesejahteraan personal dan kepuasan konsumen dalam pelayanan makanan. Artikel "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesejahteraan Keluarga Subyektif Penerima Program Keluarga Harapan (PKH)" mempunyai hasil bahwa terjadi peningkatan yang nyata pada penerimaan total dan kesejahteraan keluarga subyektif antara sebelum PKH dan pada saat PKH. Selanjutnya terjadi penurunan yang nyata pada tekanan ekonomi keluarga, strategi koping, relasi gender dan tingkat stress ibu pada saat PKH dibandingkan dengan sebelum PKH. Relasi gender yang semakin baik dan tingkat stress ibu yang semakin rendah berpengaruh langsung terhadap peningkatan kesejahteraan keluarga subyektif. Sedangkan ekonomi keluarga yang semakin baik dan strategi koping yang semakin sedikit berpengaruh tidak langsung terhadap peningkatan kesejahteraan keluarga subyektif.

Artikel berkaitan dengan keluarga pasca tsunami berjudul "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberfungsian Pasca Gempa dan Tsunami di Nanggroe Aceh Darussalam" mempunyai hasil bahwa masih banyak keluarga yang tidak mampu menjalankan fungsinya secara optimal dengan kondisi fungsi ekspresif lebih berfungsi baik dibandingkan dengan fungsi

instrumental. Selanjutnya diketahui bahwa pendidikan kepala keluarga dan konsep diri berpengaruh positif nyata terhadap fungsi ekspresif, namun masalah perumahan berpengaruh negatif terhadap fungsi ekspresif. Adapun strategi mencari bantuan sosial, tingkat kesehatan kepala keluarga, coping secara konfrontatif dan pemecahan masalah secara terencana berpengaruh positif terhadap fungsi instrumental.

Selanjutnya artikel "Analisis Peran Gender serta Hubungannya dengan Kesejahteraan Keluarga Petani Padi dan Hortikultura di Daerah Pinggiran Perkotaan" mempunyai hasil bahwa keterlibatan istri dalam pengambilan keputusan dalam pekerjaan di sektor domestik dan publik berkorelasi dengan tingkat kesejahteraan petani menurut versi BKKBN dan BPS. Selanjutnya, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesejahteraan keluarga menurut versi BKKBN adalah tingkat pendidikan suami, jumlah anggota keluarga yang bekerja, kemudahan mengakses pasar dan sektor industri, dan strategi sosial yang dilakukan.

Adapun artikel "Peningkatan Ketahanan Keluarga dan Kualitas Pengasuhan untuk Meningkatkan Status Gizi Anak Usia Dini" mempunyai hasil bahwa ketahanan sosial dan psikologi mendukung proses kematangan kepribadian pasangan suami istri dan berpengaruh pada proses pengasuhan anak. Selanjutnya ditemukan hasil bahwa pengasuhan yang baik biasanya disertai dengan banyaknya stimulasi yang diberikan kepada anak.

Artikel berkaitan dengan karakteristik mahasiswa yang berjudul "Faktor-faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Psikososial dan Kualitas Kesejahteraan Personal Mahasiswa (Kasus di Departemen GMSK-Faperta-IPB)" mempunyai hasil bahwa tingkat kesejahteraan personal dipengaruhi secara langsung oleh peningkatan tingkat penghargaan diri, dan dipengaruhi secara tidak langsung oleh penurunan dukungan sosial dari keluarga dan teman-temannya. Selanjutnya, masih berkaitan dengan kondisi mahasiswa sebagai konsumen, artikel terakhir berjudul "Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Makanan di Kampus IPB Darmaga" mempunyai hasil bahwa berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa, maka atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah hygiene, penanganan sampah, tempat sampah dan kecepatan pelayanan.

Hasil-hasil penelitian dari keilmuan gizi masyarakat dan keluarga dalam tulisan ini menggarisbawahi bahwa terdapat perbedaan kualitas sumberdaya manusia berkaitan dengan resiko terkena penyakit, lokasi tipologi daerah, dan dampak dari konsumsi tanaman herbal. Selanjutnya, kualitas sumberdaya manusia juga dapat diwujudkan melalui fungsi keluarga yang optimal, proses pencapaian kesejahteraan dan ketahanan keluarga, kemitraan peran gender, dan kualitas pengasuhan. Di sisi lain, kualitas sumberdaya personal dapat diwujudkan melalui peningkatan penghargaan diri dan bantuan social dari pihak lain. Akhirnya individu sebagai konsumen mempunyai kepuasan terhadap pelayanan makanan yang akhirnya memberikan rekomendasi bagi perbaikan pelayanan makanan di kantin kampus. Mudah-mudahan hasil-hasil penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan keilmuan Bidang Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Masyarakat dan akhirnya berdampak pada kesejahteraan keluarga dan masyarakat luas.

Redaksi

UCAPAN TERIMA KASIH

Disampaikan kepada *Reviewer* yang telah menelaah naskah
dalam *Media Gizi dan Keluarga* Volume 32 No.2 / Desember 2008

1. Ali Khomsan, Prof., Dr., Ir. (Dept. Gizi Masyarakat, FEMA-IPB)
2. Alfiasari, SP., M.Si. (Dept. Ilmu Kelurga dan Konsumen, FEMA-IPB)
3. Djoko Kartono, Dr. (Pusat Penelitian dan Pengembangan Gizi dan Makanan, Depkes RI)
4. Euis Sunarti, Dr. Ir. (Dept. Ilmu Kelurga dan Konsumen, FEMA-IPB)
5. Herien Puspitawati, Dr., M.Sc, M.Sc, Ir. (Dept. Ilmu Kelurga dan Konsumen, FEMA-IPB)
6. Lilik Noor Yuliati, Dr., MFSA., Ir. (Dept. Ilmu Kelurga dan Konsumen, FEMA-IPB)
7. Sri Anna Marliyati, Dr., MS., Ir. (Dept. Gizi Masyarakat, FEMA-IPB)

ANALISIS STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN MAKANAN DI KAMPUS IPB DARMAGA

(Strategy for Increasing Satisfaction to Food Service in Bogor Agricultural University, Dramaga Bogor)

Retnaningsih^{1,2}, Diah K. Pranadji¹, Megawati Simanjuntak¹, Kuswan¹

ABSTRACT. *Student's cafeteria is one of the important food service facilities in supporting the successful of education management. The objectives of this research were to analyze student's satisfaction to food service in IPB Campus and also to formulate strategy for increasing customer satisfaction. The design of this research was cross sectional study, which carried out in IPB campus, Darmaga-Bogor, West Java for six months. Number of samples were 517 students, chosen by purposive sampling. The results showed that increasing satisfaction can be implemented by improving attribute performance of hygiene, trash disposal, condition of canteen kitchen, price, trash organizing, trash can, and service speed.*

Keywords: food service, satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kantin merupakan sarana pelayanan makanan yang penting untuk menunjang keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Menurut Subandriyo, Yuliati dan Rudjito (1993), keberadaan kantin akan memberikan kemudahan, meningkatkan efisiensi waktu dan uang serta dapat membina hubungan antara konsumen (civitas akademika). Hal ini dikarenakan konsumen tidak perlu mengkonsumsi makanan di luar lingkungan institusi. Dipandang dari dimensi yang lebih luas, kantin juga merupakan fasilitas penyedia makanan, sebagai kebutuhan paling pokok manusia. Pemenuhan terhadap makanan telah diakui sebagai hak asasi, seperti yang tercantum dalam piagam hasil Deklarasi Roma tahun 1992 dan UU RI Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan. Dengan demikian, kantin di institusi pendidikan merupakan sarana penting dalam membantu menunaikan hak peserta didik terhadap makanan.

Pentingnya memberikan pelayanan makanan kepada mahasiswa melalui kantin juga telah menjadi perhatian khusus IPB. Saat ini IPB memiliki mahasiswa lebih dari 8.000 orang dengan karakteristik yang beragam. Mahasiswa tersebut dilayani oleh lebih dari 20 kantin yang

tersebar di berbagai fakultas dan tempat-tempat yang dianggap strategis. Cukup banyaknya jumlah kantin tersebut menggambarkan adanya persaingan untuk mendapatkan banyak pelanggan. Persaingan tersebut terjadi secara antara pengelola kantin di dalam kampus dan juga dengan penjual makanan di luar kampus.

Pentingnya riset kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan telah disadari terutama di Perguruan Tinggi negara maju seperti Amerika. Sebagai contoh, Estepa, Shanklin dan Back (2004) telah melakukan penelitian di *Midwestern University*. Penelitian tersebut mencakup berbagai dimensi pelayanan makanan seperti kualitas produk, dimensi yang *tangible/terukur* (misalnya fasilitas fisik), keandalan (misalnya kenyamanan), hubungan dengan pelanggan (misalnya keramahan), dan produk makanan (misalnya rasa). Berdasarkan hal tersebut, IPB juga perlu melakukan penelitian sejenis untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan akibat ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan.

Tujuan

Berdasarkan berbagai hal di atas maka dirasa sangat penting untuk melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan di IPB. Penelitian tersebut perlu dilakukan dalam skala cukup besar, baik dari jumlah sampel maupun cakupan lokasi. Hal ini dikarenakan jumlah tempat pelayanan dan

¹ Dept. Ilmu Keluarga dan Konsumen, FEMA IPB

² Alamat Korespondensi: Dept. Ilmu Keluarga dan Konsumen, FEMA-IPB, Gedung GMSK Lt. 2.

mahasiswa IPB cukup banyak. Selanjutnya dari hasil penelitian ini juga dirumuskan rekomendasi untuk IPB dalam mengambil strategi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantin.

Secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengidentifikasi karakteristik sosial ekonomi mahasiswa IPB; dan 2) Merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan di kampus IPB Darmaga

METODE

Disain, Tempat dan Waktu

Disain penelitian ini adalah *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan hanya pada satu waktu tertentu (*single period in time*). Penelitian ini telah dilaksanakan di Kampus IPB Darmaga-Bogor dari September 2006 - Februari 2007. Penelitian ini merupakan bagian dari proyek penelitian *Due Like* yang berjudul "Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB terhadap Penyelenggaraan Akademik dan Fasilitas Kampus".

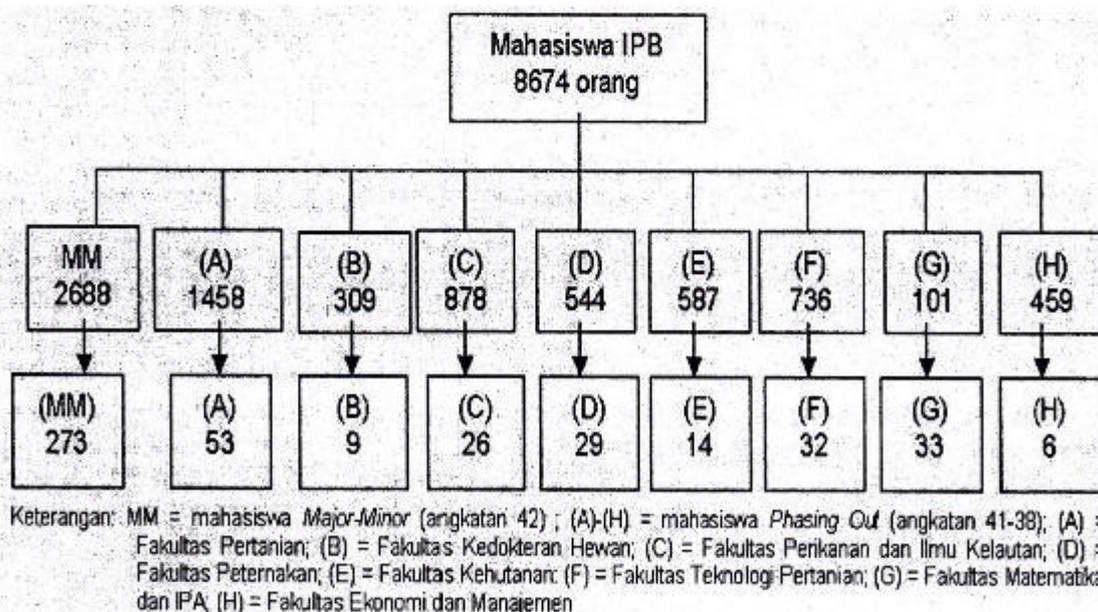
Teknik Penentuan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa IPB program sarjana (S-1) semester tiga ke atas yang masih mendapat pelayanan akademik, yaitu sebanyak 8.674 orang. Teknik penentuan sampel

penelitian ini adalah *convenience sampling* (*sampling* kemudahan). Sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Hal ini juga dilakukan untuk mempermudah penelitian dikarenakan besarnya jumlah populasi mahasiswa IPB. Total sampel penelitian ini adalah 517 mahasiswa semester tiga ke atas yang masih mendapat pelayanan akademik. Kerangka penarikan sampel disajikan dalam Gambar 1.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner tersebut merupakan gambaran contoh selama 6 bulan terakhir. Data primer yang dikumpulkan meliputi karakteristik contoh, kepuasan konsumen, harapan dan tingkat kinerja atribut dimensi pelayanan makanan. Selain melalui kuesioner, data primer juga dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan wawancara non-formal dengan pedagang untuk mengetahui gambaran umum pelayanan makanan di IPB. Data sekunder dalam penelitian meliputi jumlah mahasiswa IPB dan luas kantin yang diperoleh dari Direktorat Administrasi Jaminan Mutu Pendidikan (AJMP) yang mencakup jumlah mahasiswa IPB secara keseluruhan; dan dari Direktorat ProHumasi IPB.



Gambar 1. Kerangka sampling penelitian

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer program MS Excel 2003 dan SPSS 10.1. Tahap pengolahan data dilakukan kegiatan-kegiatan seperti pengkodean, pengentrian dan editing. Hasil uji realibilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (*Cr-Alpha*), menunjukkan nilai *Alpha* sebesar 0,9408 ($\alpha \geq 0,6$) untuk nilai harapan atribut dan 0,9300 ($\alpha \geq 0,6$) untuk kinerja. Suatu instrumen dianggap sudah cukup reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,6$ (Babbie, 1992). Pernyataan tersebut mengindikasikan kuesioner penelitian ini telah cukup reliabel.

Analisis yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan atribut sebagai strategi peningkatan mutu layanan dan mutu produk adalah melalui diagram dari *Importance-Performance Matrix* (Rangkuti 2002). Diagram tersebut dibatasi oleh sumbu X yang merupakan titik-titik rata-rata kinerja dan sumbu Y yang merupakan titik-titik dari rata-rata harapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sosial Ekonomi

Karakteristik Contoh

Pemilihan terhadap suatu makanan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah faktor demografi. Faktor tersebut termasuk diantaranya adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan latar belakang budaya (Drummond & Brefere 2004). Hasil identifikasi menunjukkan lebih dari dua per tiga (66,3%) contoh berjenis kelamin perempuan. Lebih dari setengah (53%) contoh berasal dari daerah Jawa. Karakteristik yang juga diduga berhubungan dengan kepuasan adalah fakultas, lokasi mahasiswa kuliah. Hal ini terutama berkaitan dengan jarak dan kemudahan akses menuju kantin sebagai tempat pelayanan makanan. Persentase terbanyak (23,2%) contoh dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Pertanian.

Kepuasan terhadap suatu pelayanan barang atau jasa juga sering terkait dengan daya beli konsumen. Penelitian ini juga mengidentifikasi besar uang saku untuk memberikan gambaran daya beli. Rata-rata uang saku contoh dalam penelitian ini adalah Rp 469.537,63 dan berkisar antara Rp 100.000,- – Rp 1.000.000,- per bulan. Hampir setengah (45,2%) contoh, uang saku per bulannya berada pada kisaran Rp 500 000 - Rp 799 999,-.

Hampir dua per tiga (62,9%) contoh terbiasa makan tiga kali dalam sehari (tidak termasuk makanan selingan). Hal ini sesuai dengan kebiasaan masyarakat Indonesia secara umum. Masih terdapat mahasiswa IPB yang terbiasa makan kurang dari 3 kali. Terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan hal tersebut, misalnya sedang melaksanakan program menurunkan berat badan, karena faktor ekonomi atau juga faktor budaya. Menurut Harper, Laura, Deaton, dan Driskel (1986), di beberapa daerah perdesaan di Asia Tenggara terdapat masyarakat yang memiliki kebiasaan makan hanya satu kali setiap harinya. Meskipun demikian, kenyataan tersebut tidak menutup kemungkinan dapat menjadi penyebab tidak terpenuhinya kecukupan energi sehari yang selanjutnya berpotensi buruk terhadap penurunan prestasi. Selain itu, jika frekuensi makan tersebut telah menjadi *habit*, peningkatan mutu pelayanan dan mutu produk tidak akan banyak mempengaruhi frekuensi pembelian. Sebaliknya jika mutu pelayanan dan mutu produk menurun, resiko kehilangan pelanggan yang memiliki kebiasaan tersebut akan sangat besar.

Untuk mencukupi kebutuhan terhadap pangan, konsumen harus mengeluarkan sejumlah biaya. Besar dan kecilnya pengeluaran tersebut biasanya tergantung dari besar kecilnya kualitas dan kuantitas produk pelayanan makanan yang diinginkan. Dengan kata lain, semakin besar jumlah uang yang dikeluarkan, akan semakin besar pula kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata pengeluaran contoh untuk sekali membeli makan di dalam kampus adalah Rp 5.000,-. Hampir setengah (48%) contoh mengalokasikan kisaran uang untuk satu kali membeli makan di dalam kampus adalah Rp 5.000,- – Rp 7.499,-.

Karakteristik Keluarga Contoh

Secara umum sumber keuangan mahasiswa berasal dari orangtua. Dengan demikian, secara tidak langsung karakteristik ekonomi mahasiswa ditentukan oleh pekerjaan orangtua. Persentase terbesar (37,5%) pekerjaan bapak adalah PNS/Polri/TNI, sedangkan ibu adalah ibu rumah tangga/tidak bekerja (56,7%).

Rata-rata pendapatan perkapita per bulan keluarga contoh adalah Rp 447.769,92/kap/bl dan berkisar antara Rp 57.142,86 – Rp 2.000.000,-/kap/bl. Berdasarkan kriteria Susenas BPS tahun

2007 yang menetapkan garis kemiskinan nasional sebesar Rp 166.697/kap/bl, maka dapat teridentifikasi contoh yang berasal dari keluarga miskin sebanyak 8,8 persen. Contoh yang berasal dari keluarga miskin, jika sumber uang sakunya hanya berasal dari orangtua dapat berpotensi menjadi pemicu tidak tercukupinya kebutuhan terhadap hak mendapatkan pangan. Kepuasan terhadap pelayanan makanan juga akan rendah jika harga makanannya terlalu mahal.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Makanan (Kantin)

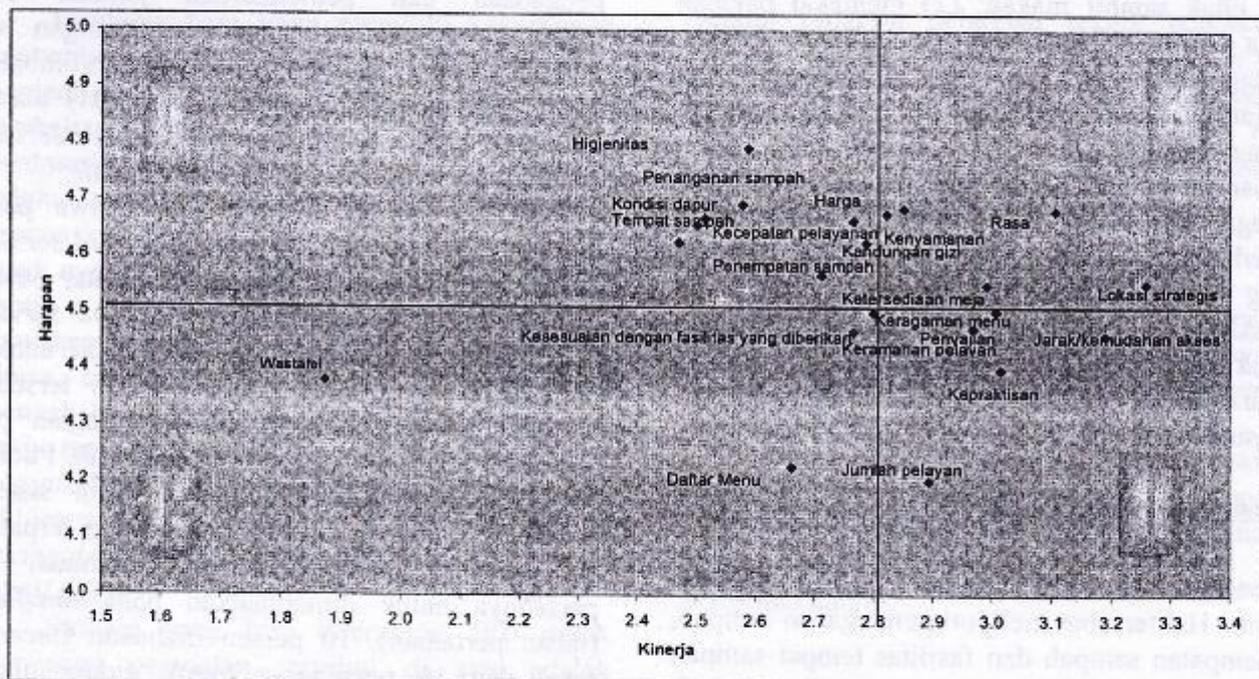
Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan di IPB masih relatif rendah. Hal tersebut mengindikasikan cukup besarnya peluang kehilangan pelanggan akibat terdapatnya pelayanan yang mengecewakan. Hal ini perlu diantisipasi dengan melakukan strategi perbaikan mutu produk dan layanan. Secara statistik, peningkatan mutu layanan dan mutu produk yang lebih memuaskan terbukti dapat meningkatkan loyalitas. Strategi yang perlu dilakukan IPB adalah meningkatkan atribut kepuasan yang masih rendah dan mempertahankan atribut yang sudah dirasa baik. Berdasarkan hasil analisis *Importance* dan *Performance Matrix*, IPB perlu mengambil langkah-langkah seperti yang disajikan pada Diagram Kartesius (Gambar 2) dan Tabel 1.

Prioritas utama

Meskipun seluruh atribut dinilai kurang memuaskan oleh sebagian besar mahasiswa, IPB tidak perlu melakukan perbaikan di seluruh atribut tersebut. Pihak institusi hanya perlu meningkatkan kualitas layanan di atribut yang menempati kuadran A (prioritas utama). Terdapat 7 atribut yang terletak pada kuadran A yaitu hygiene, kondisi dapur kantin, tempat sampah, penempatan sampah, penanganan sampah, harga dan kecepatan pelayanan. Artinya adalah atribut tersebut sangat penting namun tidak memuaskan mahasiswa sehingga *performance* perlu ditingkatkan.

Hygiene

Hygiene mencerminkan kebersihan dan kemurnian dari suatu makanan agar tidak terjadi timbulnya penyakit. Atribut tersebut merupakan salah satu faktor kunci dari keamanan pangan (*food safety*). Usaha tersebut juga mencakup pemilihan, penyimpanan, dan pengolahan bahan makanan, penyimpanan makanan jadi, pengangkutan, serta penyajian. Terkait dengan keamanan pangan, Puckett (2004) menyarankan kepada setiap pengelola *food service* untuk selalu berpikir keamanan adalah hal paling utama (*safety first*).



Gambar 2. Diagram kartesius strategi peningkatan kepuasan pelayanan makanan (kantin) di IPB

Tabel 1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Makanan (Kantin) di IPB

No	Atribut	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kuadran	Tindak lanjut
1	Hygiene	2,6	4,8	A	Prioritas Utama
2	Penanganan sampah	2,6	4,7	A	Prioritas Utama
3	Kondisi dapur kantin	2,5	4,7	A	Prioritas Utama
4	Harga	2,8	4,7	A	Prioritas Utama
5	Penempatan sampah	2,5	4,7	A	Prioritas Utama
6	Tempat sampah	2,5	4,6	A	Prioritas Utama
7	Kecepatan pelayanan	2,7	4,6	A	Prioritas Utama
8	Rasa	3,1	4,7	B	Dipertahankan
9	Kandungan gizi	2,9	4,7	B	Dipertahankan
10	Kenyamanan	2,8	4,7	B	Dipertahankan
11	Lokasi strategis	3,3	4,6	B	Dipertahankan
12	Keragaman Menu	3,0	4,5	B	Dipertahankan
13	Ketersediaan meja makan	2,8	4,6	B	Dipertahankan
14	Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan	2,8	4,5	C	Prioritas rendah
15	Daftar Menu	2,7	4,2	C	Prioritas rendah
16	Wastafel	1,9	4,4	C	Prioritas rendah
17	Jumlah pelayan	2,9	4,2	D	Berlebihan
18	Keramahan pelayanan	3,0	4,5	D	Berlebihan
19	Penyajian	3,0	4,5	D	Berlebihan
20	Kepraktisan	3,0	4,4	D	Berlebihan
21	Jarak/kemudahan akses	3,2	4,5	D	Berlebihan
Rata-rata agregat		2,8	4,5		

Usaha memperbaiki hygiene makanan dapat mengikuti beberapa anjuran Moehyi (1992), diantaranya yaitu (1) karyawan tidak merokok dan tidak sambil makan; (2) memakai pakaian kerja dan pakaian pelindung seperti tutup kepala, sarung tangan dan penjepit; (3) selalu mencuci tangan waktu akan mulai bekerja dan setelah keluar dari kamar kecil; serta (4) tidak membawa keluar pakaian kerja, alat pelindung, dan sebagainya. Hal yang cukup penting untuk diperhatikan adalah penggunaan tutup kepala yang sampai saat ini belum pernah diterapkan. Meskipun hal tersebut tidak menjadi jaminan dapat mencegah jatuhnya rambut ke makanan, secara estetik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.

Manajemen sampah

Seluruh atribut yang berhubungan dengan manajemen sampah perlu menjadi prioritas utama. Hal tersebut meliputi penanganan sampah, penempatan sampah dan fasilitas tempat sampah itu sendiri. Pengelolaan sampah masih termasuk

ke usaha untuk menghasilkan makanan yang terjamin hygienenya. Menurut Moehyi (1992), fasilitas sanitasi meliputi pengadaan air bersih, pengadaan dan pemeliharaan jamban dan peturasan, tempat cuci tangan, pembuangan 'air limbah dan pembuangan sampah/limbah'. Manajemen sampah oleh Pucket (2004) masih tergolong ke isu lingkungan dalam *food service* yang erat kaitannya dengannya kesehatan.

Pucket (2004) menyebutkan bahwa pada umumnya sampah/limbah dari jasa *food service* adalah berbentuk *solid* (padatan). Sekitar 50-60 persen dari sampah tersebut, baik *food service* yang komersial maupun non komersial adalah limbah pangan (*food waste*). Limbah tersebut biasanya mencapai sekitar 0,5-1,5 bagian per *meal service* (hidangan) dari total limbah. Pucket (2004) menyarankan untuk mendesain sistem penanganan limbah jasa pelayanan makan terpadu. Hal tersebut misalnya dengan membuat 80 persennya untuk dimanfaatkan pada *landfield* (lahan pertanian), 10 persen diabukan (*incenrate*) dan 10 persennya untuk didaur ulang (*recycled*).

Kondisi dapur

Muhtar (2004) menguraikan definisi dapur untuk usaha komersial di bidang *food and beverage* yaitu sebagai tempat untuk memproduksi/ mengolah makanan dan minuman dari bahan yang belum jadi, dipersiapkan sesuai dengan metode yang ditetapkan untuk dapat disajikan dan dijual kepada tamu. Biasanya dapur dilengkapi dengan alat-alat pengolahan. Cullen (2001) memandang dapur memiliki fungsi yang strategis untuk kepuasan pelanggan, sehingga sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak penyelenggara pelayanan makanan. Pernyataan Cullen (2001) tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan kondisi dapur kantin makan di IPB yang dinilai sangat penting oleh banyak mahasiswa. Meskipun demikian, kenyataannya menunjukkan belum memuaskan dan termasuk kategori atribut yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Mukhtar (2004) menyarankan beberapa persyaratan yang perlu diperhatikan untuk perbaikan kondisi dapur, diantaranya yaitu dapur harus memiliki ventilasi udara yang baik. Hal ini dikarenakan dapur terbentuk uap, panas dan berbagai bau-bauan. Selain itu, dapur juga perlu memiliki penerangan atau pemilihan warna supaya tidak menimbulkan kesan yang sempit dan gelap, permukaan dinding dan lantai dipilih yang kuat, tahan panas dan mudah dibersihkan.

Harga

Terutama bagi yang memiliki kekurangan sumberdaya finansial, harga memang seringkali menjadi persoalan utama dalam melakukan suatu pembelian baik barang maupun jasa. Berdasarkan hasil penelitian, harga dianggap terlalu mahal dan perlu diturunkan untuk memuaskan pelanggan. Persoalannya adalah untuk menurunkan harga tersebut pihak pengelola kantin mengalami kesulitan. Berdasarkan wawancara dengan pedagang, biaya sewa tempat dirasa cukup mahal. Situasi ekonomi yang menyebabkan melambungnya harga-harga bahan baku makanan terutama minyak goreng juga menyulitkan untuk bisa menurunkan harga. Akhirnya semua biaya tersebut dibebankan ke pelanggan dengan konsekuensi harga yang tetap relatif tinggi.

Strategi yang bisa diterapkan IPB untuk mengatasi persoalan tersebut di atas adalah dengan mengurangi biaya sewa. Pengurangan

biaya sewa tersebut juga diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lain. Usaha tersebut misalnya dapat mendorong pedagang untuk bisa mengalokasikan anggaran belanjanya untuk penutup kepala dalam rangka usaha hygiene makanan.

Kecepatan pelayanan

Atribut kecepatan pelayanan menunjukkan lama menunggu konsumen dari melakukan pesanan sampai hidangan datang. Kinerja atribut tersebut dinilai masih lambat sehingga tidak memuaskan pelanggan dan perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Lemahnya kecepatan pelayanan menurut Davis dan Stone (1988) memang dapat mempengaruhi suasana hati (*mood*) konsumen. Ketika *mood* konsumen sudah terganggu biasanya dapat mengurangi kenyamanan secara keseluruhan. Mengingat hal tersebut kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan karena *mood* menjadi produk *intangible* utama dari suatu pelayanan makanan.

Umumnya lama menunggu pesanan tersebut dipengaruhi oleh jenis hidangan yang dipesan. Menu kurang lengkap biasanya relatif paling lama karena banyak yang memerlukan proses pemasakan terlebih dahulu seperti nasi goreng. Idealnya untuk pelayanan makanan komersial, kondisi tersebut mendorong diperlukannya peningkatan kualitas *skill* staf dapur. Menurut Gordon dan Brezinski (2001) *level of skill required of kitchen labor* dapat ditingkatkan melalui program pelatihan teknik pemasakan, termasuk kebutuhan untuk mengetahui suhu yang paling tepat untuk suatu pemasakan suatu bahan. Jika memungkinkan, jumlah pelayan juga perlu ditambah meskipun menurut penilain sebagian besar mahasiswa belum diperlukan.

Dipertahankan

Terdapat lima atribut yang *performance*-nya perlu dipertahankan oleh pengusaha pelayanan makanan di IPB secara umum, yaitu rasa, variasi menu, kandungan gizi, kenyamanan dan ketersediaan meja. Harapan dan kinerja atribut-atribut tersebut berada di atas rata-rata. Mempertahankan prestasi juga tidak mudah karena memerlukan komitmen tinggi dari pengelola kantin.

Rasa

Menurut Gordon dan Brezinski (2001), tamu (pelanggan) biasanya memiliki ekspektasi yang besar terhadap rasa dari suatu hidangan. Hal ini menjadi daya tarik utama dari suatu menu (*sounds on the menus*) di suatu usaha pelayanan makanan. Berdasarkan hasil analisis *Importance-performance matrix*, atribut rasa hanya perlu dipertahankan. Mempertahankan cita rasa makanan memang menjadi hal penting karena biasanya telah menjadi kekhasan suatu usaha pelayanan makanan tertentu. Menurut Harper, Laura, Deaton dan Driskel (1986) rasa merupakan atribut preferensi utama yang menentukan suatu makanan dianggap memenuhi selera atau tidak. Mempertahankan cita rasa juga tidak mudah karena reaksi indera perasa terhadap makanan sangat berbeda dari orang ke orang.

Keragaman menu dan kandungan gizi

Keragaman menu menunjukkan jumlah jenis menu yang tersedia di suatu kantin setiap hari. Semakin banyak jenisnya menunjukkan menu yang semakin beragam sehingga alternatif pilihan pun semakin banyak (*freedom of choice*). Menurut Pucket (2004) pelayanan makanan memiliki peran untuk menyediakan makanan yang bervariasi (termasuk keragaman menu), bernilai gizi dan aman.

Perhatian terhadap kandungan gizi dalam memproduksi makanan juga masih terkait dengan rasa. Menurut Pucket (2004) untuk mendatangkan kepuasan perlu memproduksi makanan yang *nutritious*, mudah disiapkan, *flavourfull* dan *attractive*. Seperti halnya rasa, kandungan gizi juga menjadi atribut yang hanya perlu dipertahankan. Oleh karena itu, karyawan dari suatu kantin tetap perlu memperoleh pengetahuan tentang teknik pemasakan dan aspek pengolahan lain yang tidak terlalu mendegradasi kandungan gizi dalam suatu bahan pangan.

Kenyamanan dan ketersediaan meja makan

Kenyamanan biasanya terkait dengan luas tempat/ruang makan. Menurut Subandriyo, Yuliati dan Rudjito (1993), semakin luas ruang makan akan semakin membuat nyaman konsumen. Selain itu, kenyamanan juga terkait dengan ketersediaan meja makan. Semakin cukup ketersediaan meja makan, konsumen akan semakin nyaman menikmati menu pesanan dan suasana kantin. Berdasarkan analisis *importance-*

performance matrix, IPB tidak perlu menambah luas kantin untuk ruang makan tersebut. Hal tersebut juga berlaku untuk meja makan, bahwa secara umum luas ruang makan dan jumlah meja sekarang sudah bisa membuat nyaman mahasiswa dan cukup hanya dipertahankan.

Lokasi strategis

Menurut Gordon dan Brezinski (2001), terdapat tiga faktor kritis dalam menentukan kesuksesan suatu perusahaan pelayanan makanan yaitu 'lokasi, lokasi dan lokasi'. Pernyataan tersebut mengisyaratkan bahwa pemilihan lokasi usaha yang strategis sangat penting. Meskipun demikian, IPB tidak perlu mencari lokasi baru, karena lokasi sekarang sudah dianggap strategis.

Prioritas rendah

Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan, daftar menu dan wastafel termasuk atribut prioritas rendah. Ketiga atribut tersebut dirasa belum perlu dilakukan perbaikan. Atribut-atribut ini dinilai tidak terlalu penting meskipun kinerjanya masih rendah. Atribut yang tergolong prioritas rendah tidak berarti harus dihilangkan, karena suatu saat mungkin kebutuhan konsumen semakin tinggi.

Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan

Atribut ini merupakan perbandingan antara biaya korbanan (waktu dan harga yang dibayar) dengan kepuasan yang diperoleh dari fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pelayanan makanan. Oleh sebagian besar mahasiswa atribut ini dinilai kurang penting. Secara umum prinsip ekonomi telah mendorong masyarakat untuk mengeluarkan biaya yang serendah-rendahnya dan mendapatkan keuntungan yang maksimum. Prinsip ini dapat diartikan bahwa biaya korbanan tidak perlu harus selalu sebanding dengan kepuasan yang ingin diperoleh. Hal ini menyebabkan atribut tersebut tergolong ke atribut prioritas rendah.

Daftar menu

Seperti atribut di atas daftar menu pun belum memerlukan perbaikan. Daftar menu merupakan suatu lembaran yang minimal berisi berbagai nama dan harga makanan serta minuman. Daftar menu biasanya ditempatkan di atas meja makan. Meskipun kinerjanya masih rendah, atribut tersebut dinilai kurang perlu. Hal

ini dikarenakan biasanya mahasiswa merasa sudah familiar dengan berbagai menu di suatu kantin. Hal ini juga biasanya dibantu oleh adanya *display* nama-nama makanan di setiap konter pedagang.

Wastafel

Wastafel merupakan fasilitas fisik untuk sarana mencuci tangan yang termasuk persyaratan wajib yang ditetapkan dalam peraturan yang berhubungan dengan pelayanan makanan. Berdasarkan hasil analisis, atribut tersebut masih belum perlu mendapat perhatian. Hal ini dikarenakan jenis menu yang dijual tidak banyak yang memerlukan sentuhan tangan langsung. Setiap menu umumnya memerlukan peralatan makan berupa sendok dan garpu. Meskipun demikian, jika pelayanan makanan juga bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, maka atribut tersebut suatu saat akan semakin diperlukan. Hal ini terjadi jika kesadaran mahasiswa terhadap cuci tangan semakin meningkat.

Berlebihan

Jika suatu atribut dinilai kurang penting dan *performance*-nya sudah baik maka secara teori bisa dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Hal ini bertujuan untuk efisiensi biaya secara keseluruhan. Atribut yang dinilai dirasakan berlebihan tersebut adalah jumlah pelayan, keramahan pelayanan, penyajian, kepraktisan dan jarak/kemudahan mengakses. Hal tersebut ditunjukkan oleh harapannya yang rendah (dibawah rata-rata) sedangkan tingkat *performance* sudah di atas rata-rata.

Meskipun kinerjanya sudah baik, peneliti tidak merekomendasikan untuk mengurangi kinerja keenam atribut tersebut. Hal ini dikarenakan pengukuran kepuasan sebelumnya menunjukkan masih terdapat gap antara harapan dengan kenyataan yang cukup besar. Selain itu, menurut Rangkuti (2002), dengan semakin cepat dan mudahnya memperoleh informasi, selera konsumen cepat sekali berubah. Dengan demikian, tidak tertutup kemungkinan atribut

tersebut semakin dirasa penting seiring dengan bertambahnya waktu.

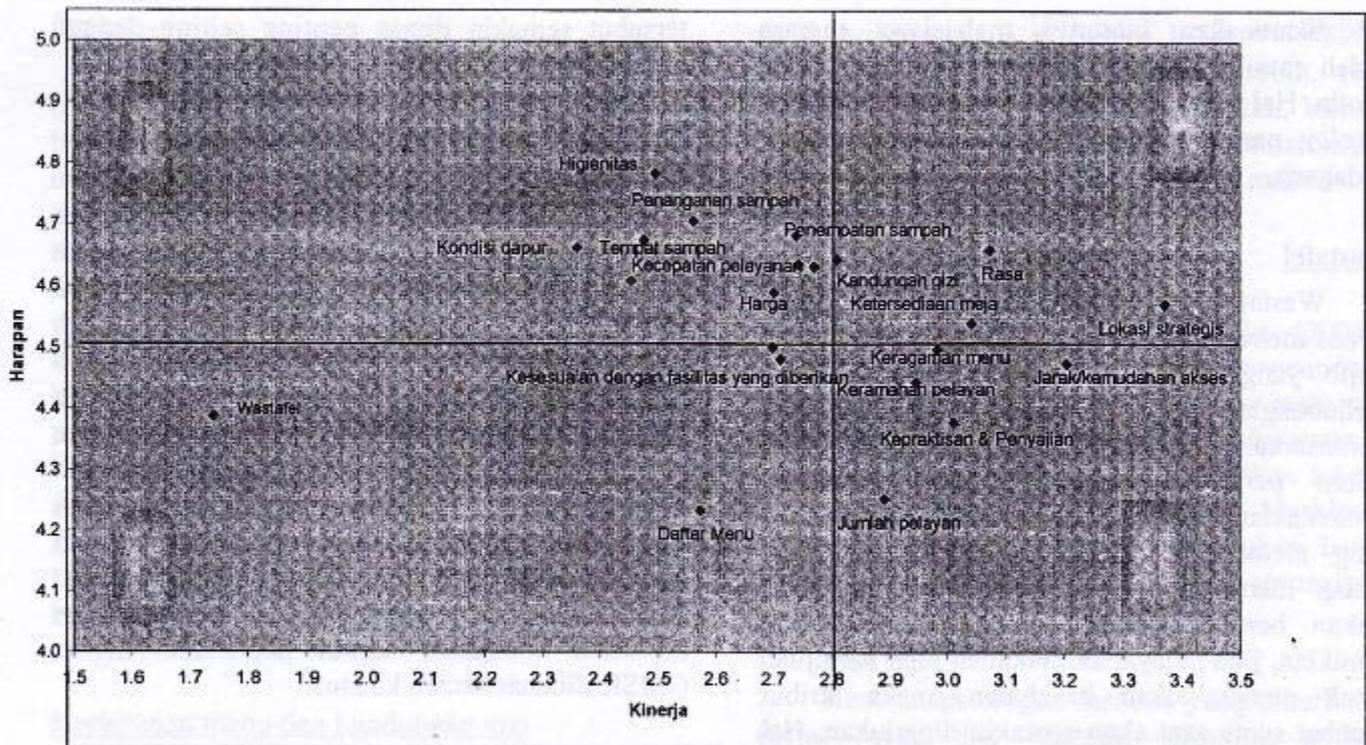
Strategi Peningkatan Kepuasan Kantin Sapta dan Kantin GMSK

Dua kantin yang terbanyak dikunjungi oleh mahasiswa IPB adalah Kantin Sapta (49.9%) dan Kantin GMSK (10.1%). Kantin Sapta lokasinya dekat dengan Departemen Teknologi Pangan dan kantin GMSK dekat dengan Departemen Gizi Masyarakat. Kedua kantin tersebut berada pada lingkungan Program Studi yang mengembangkan bidang keilmuan gizi dan pangan. Dengan demikian, secara moral tanggung jawab institusi untuk ikut memperbaiki kualitas layanan dan mutu produk jasa boga juga cukup besar. Berdasarkan hal tersebut, strategi meningkatkan kepuasan konsumen kantin Sapta dan kantin GMSK dibahas secara khusus.

Kantin Sapta

Berdasarkan analisis *importance-performance matrix* seperti yang disajikan pada Diagram Kartesius (Gambar 3) dan Tabel 2, kenyamanan tergolong ke atribut prioritas utama selain 7 atribut prioritas utama. Hal ini bisa dipahami karena kantin Sapta relatif paling tinggi angka pengunjungnya. Hal ini bisa mengundang suasana yang bising dan mengganggu *mood*. Kenyamanan tersebut juga dinilai kurang karena merupakan jalur untuk hilir mudik menuju gedung fakultas lain.

Pihak institusi IPB bisa mengupayakan strategi lain untuk meningkatkan kenyamanan kantin Sapta, jika tidak memungkinkan mencari lokasi baru. Hal tersebut misalnya bisa diusahakan seperti strategi Davis dan Stone (1988) dalam memberikan *mood* yang baik kepada pelanggan. Usaha tersebut diantaranya dengan memperhatikan dekorasi interior ruangan, pengaturan meja, sikap dan pakaian dari staf, kecepatan pelayanan, warna cat, pencahayaan dan lain-lain.



Gambar 3. Diagram kartesius strategi peningkatan kepuasan pelayanan makanan di kantin sapta IPB

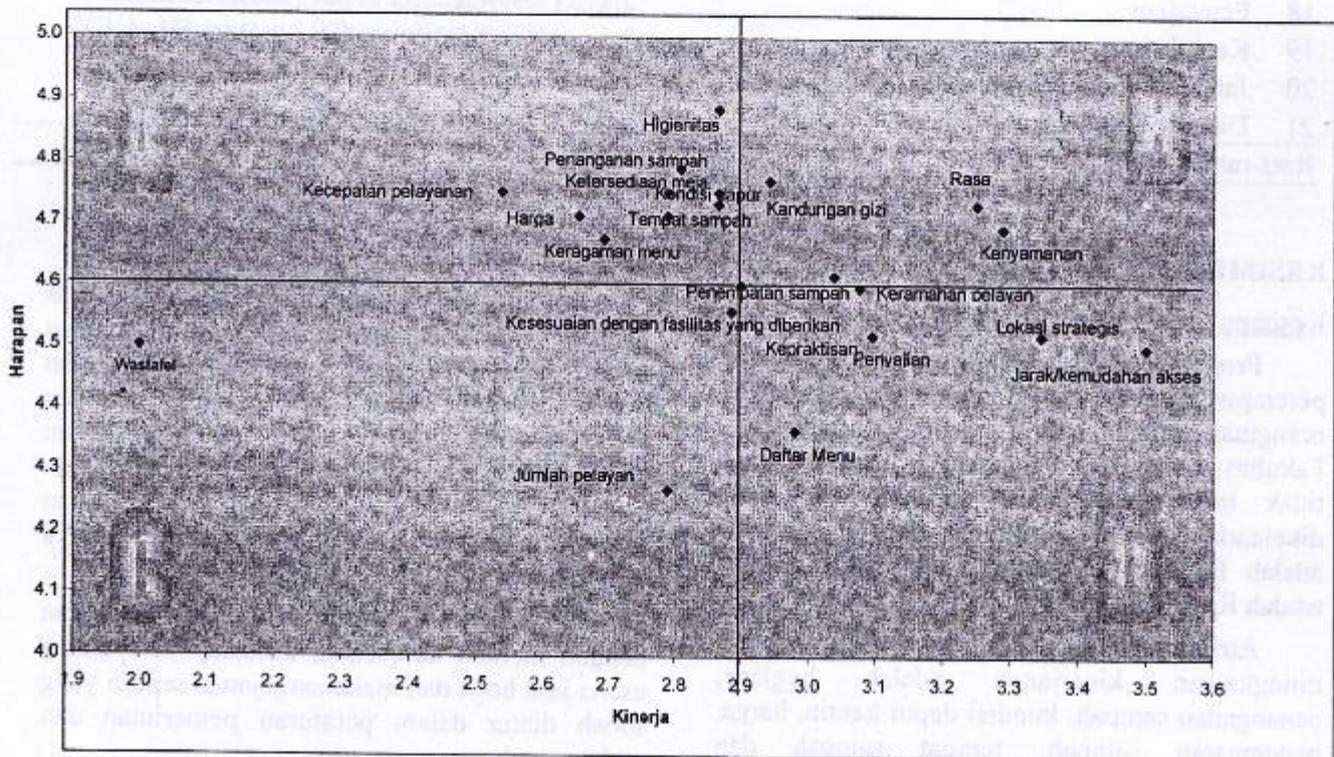
Tabel 2. Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Kantin Sapta

No	Atribut	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kuadran	Tindak lanjut
1	Hygiene	2,5	4,8	A	Prioritas utama
2	Penanganan sampah	2,6	4,7	A	Prioritas utama
3	Kenyamanan	2,7	4,7	A	Prioritas utama
4	Penempatan sampah	2,5	4,7	A	Prioritas utama
5	Kondisi dapur kantin	2,4	4,7	A	Prioritas utama
6	Harga	2,7	4,6	A	Prioritas utama
7	Tempat sampah	2,5	4,6	A	Prioritas utama
8	Kecepatan pelayanan	2,7	4,6	A	Prioritas utama
9	Rasa	3,1	4,7	B	Pertahankan
10	Kandungan gizi	2,8	4,6	B	Pertahankan
11	Lokasi strategis	3,4	4,6	B	Pertahankan
12	Ketersediaan meja makan	2,8	4,6	B	Pertahankan
13	Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan	2,7	4,5	C	Prioritas rendah
14	Daftar Menu	2,6	4,2	C	Prioritas rendah
15	Wastafel	1,7	4,4	C	Prioritas rendah
16	Keragaman Menu	3,0	4,5	D	Berlebihan
17	Jumlah pelayan	2,9	4,3	D	Berlebihan
18	Keramahan pelayanan	3,0	4,5	D	Berlebihan
19	Penyajian	3,0	4,4	D	Berlebihan
20	Kepraktisan	3,0	4,4	D	Berlebihan
21	Jarak/kemudahan mengakses	3,2	4,5	D	Berlebihan
Rata-rata		2,8	4,5		

Kantin GMSK

Selain tujuh atribut prioritas utama seperti pada Tabel 1, kantin GMSK juga perlu memperbaiki mutu layanan dan produk melalui peningkatan kinerja ketersediaan meja makan dan keragaman menu. Hal tersebut diperoleh dari analisis *importance-performance matrix* seperti yang disajikan pada Diagram Kartesius (Gambar 4) dan Tabel 3 terhadap semua contoh pengunjung kantin GMSK. Kedua atribut tersebut dinilai sangat penting, namun kinerjanya masih dibawah rata-rata. Hal ini diduga karena Kantin GMSK merupakan kantin yang luasnya paling kecil. Selain itu jumlah pedagangnya pun relatif paling sedikit dibandingkan kantin lain. Kedua hal tersebut menjadi penyebab kurangnya meja makan dan keragaman menu. Awalnya segmen utama kantin tersebut adalah mahasiswa *Phasing Out* Program Studi Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga. Kenyataannya sekarang pengunjung kantin GMSK juga banyak yang berasal dari departemen lain.

Hal ini diduga merupakan dampak dari pengembangan Program Studi GMSK menjadi dua departemen, yaitu Gizi Masyarakat (GM) dan Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen (IKK). Selain itu, sistem Mayor-Minor yang mulai diberlakukan memungkinkan mahasiswa dari berbagai departemen melakukan kunjungan ke kantin GMSK. Mengingat hal tersebut, jika mempertimbangkan hasil analisis seperti pada Tabel 3, IPB perlu menambah luas kantin GMSK. Langkah tersebut bertujuan untuk meningkatkan jumlah pedagang dan keragaman menu. Hal ini untuk mendorong kepuasan mahasiswa karena pada dasarnya mereka menghendaki alternatif pilihan menu yang luas. Hal ini sesuai dengan pernyataan Buzalka (2003) dan Law (2004) dalam Estepa, Shanklin dan Back (2005) yang menyatakan bahwa : *Customers in college food service operations want 'maximum choice with wide variety', flexibility and customization, and fresh-prepared food.*



Gambar 4. Diagram kartesius strategi peningkatan kepuasan pelayanan makanan di kantin GMSK IPB

Tabel 3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Kantin GMSK

No	Atribut	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Kuadran	Tindak lanjut
1	Hygiene	2,9	4,9	A	Prioritas utama
2	Penanganan sampah	2,8	4,8	A	Prioritas utama
3	Kecepatan pelayanan	2,5	4,8	A	Prioritas utama
4	Ketersediaan meja makan	2,8	4,8	A	Prioritas utama
5	Kondisi dapur kantin	2,9	4,8	A	Prioritas utama
6	Tempat sampah	2,9	4,7	A	Prioritas utama
7	Penempatan sampah	2,9	4,7	A	Prioritas utama
8	Harga	2,7	4,7	A	Prioritas utama
9	Keragaman Menu	2,7	4,7	A	Prioritas utama
10	Rasa	3,3	4,7	B	Dipertahankan
11	Kandungan gizi	2,9	4,8	B	Dipertahankan
12	Kenyamanan	3,3	4,7	B	Dipertahankan
13	Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan	2,9	4,6	C	Prioritas rendah
14	Jumlah pelayan	2,9	4,3	C	Prioritas rendah
15	Wastafel	2,0	4,5	C	Prioritas rendah
16	Lokasi strategis	3,3	4,5	D	Berlebihan
17	Keramahan pelayanan	3,0	4,6	D	Berlebihan
18	Penyajian	3,1	4,6	D	Berlebihan
19	Kepraktisan	3,1	4,5	D	Berlebihan
20	Jarak/kemudahan mengakses	3,5	4,5	D	Berlebihan
21	Daftar Menu	3,0	4,4	D	Berlebihan
Rata-rata agregat		2,9	4,6		

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Proporsi terbesar contoh berjenis kelamin perempuan, berasal dari daerah Jawa, pendidikan orangtuanya tamatan SLTA/sederajat, mahasiswa Fakultas Pertanian, dan berasal dari keluarga tidak miskin. Rata-rata jumlah uang yang dikeluarkan per sekali makan di dalam kampus adalah Rp 5.000,-, rata-rata uang saku contoh adalah Rp 469.537,63.

Atribut-atribut kantin yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah hygiene, penanganan sampah, kondisi dapur kantin, harga, penempatan sampah, tempat sampah dan kecepatan pelayanan. Selain tujuh atribut tersebut, Kantin Sapta juga perlu meningkatkan kenyamanan, dan untuk kantin GMSK perlu menambah keragaman menu dan jumlah meja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas hendaknya IPB melakukan program pemasaran sosial tentang penerapan prinsip sanitasi dan hygiene pengelolaan makanan. Hal tersebut misalnya diwujudkan dalam gerakan kantin bersih dan sehat. Sasaran primer dari pemasaran sosial tersebut adalah para pengelola kantin; dan sasaran sekundernya adalah mahasiswa supaya bisa menjadi konsumen yang kritis dan bijak.

Penelitian ini masih dapat dikembangkan dengan melihat kesesuaian terhadap persyaratan usaha jasa boga dan makanan jajanan seperti yang sudah diatur dalam peraturan pemerintah dan undang-undang.

Selain institusi, mahasiswa juga dituntut untuk memberikan kepedulian terhadap kenyamanan dan kebersihan. Sebagai konsumen yang bijak, mahasiswa hendaknya tidak hanya memposisikan dirinya sebagai "raja", tetapi juga sebagai *partner*.

DAFTAR PUSTAKA

- Babie, E. *The Practice of Social Research*. (6th edition). California: Wadsworth Publishing.
- Cullen, P. 2001. *The Food and Beverage Manager*. Melbourne : Hospitality Press.
- Davis, B & Stone S. 1988. *Food and Beverage Management*. London : Heineman Profesional.
- Drummond, KE & LM. Brefere. 2004. *Nutrition for Foodservice and Culinary Professionals* (5th edition). New Jersey : John Wiley and Sons.
- Estepa, AAV, C. Shanklin, KJ. Back. 2005. Students' Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in a Midwestern University Foodservice Operation. *The Journal of Foodservice Management and Education*. 2005 Volume 1.
- www.fsmecc.org/pdf/RevisedManuscrip. Gordon RT & Brezinski MH. 2001. *The Complete Restaurant Management Guide*. New Delhi: Global Books and Subscription Services.
- Harper, J. Laura, BJ. Deaton & JA. Driskel. 1986. *Pangan Gizi dan Pertanian*. Suhardjo, penerjemah. Jakarta: UI Press.
- Moehyi, S. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta : Bhratara.
- Mukhtar. 2004. Usaha Pengelolaan Dapur dalam Meningkatkan Kualitas Makanan pada Hotel. Program Studi Pariwisata, Fakultas Sastra, Universitas Sumatera Utara.
- Puckett, RP. 2004. *Food Service Manual for Health Care Institutions*. (3rd edition). San Francisco : Jossey-Bass.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Indonesia.
- Subandriyo, VS, LN. Yuliati & D. Rudjito. 1993. *Manajemen Gizi Institusi*. Program Studi Diploma Gizi Bidang Studi Guru Kejuruan Gizi, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.