

Analisis Kualitas Makanan dan Layanan Makan terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XI SMA Taruna Nusantara Magelang dengan Metode *Importance Performance Analysis*

Levia Arkananta Sarjono ¹, Eko Farida ²

^{1,2} Universitas Negeri Semarang (UNNES)
viaarkananta@students.unnes.ac.id

ABSTRAK

Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas yang diberikan baik kualitas layanan makan dan kualitas makanan. Kepuasan akan tercapai apabila harapan konsumen terpenuhi. Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan salah satunya adalah metode Importance Performance Analysis (IPA). Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis kualitas makanan dan layanan makan terhadap tingkat kepuasan serta menganalisis prioritas kepentingan atribut kualitas makanan dan layanan makanan di SMA Taruna Nusantara. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Terdapat dua variabel yang diuji yaitu variabel bebas berupa kualitas makanan dan layanan makan, serta variabel terikat berupa tingkat kepuasan. Penelitian ini memiliki populasi yaitu 350 siswa kelas IX dengan jumlah sampel 84 siswa. tingkat kesesuaian sebesar 81,33%. penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi siswa pada atribut no. 13 terkait ketepatan waktu penyajian (98,46%) dan tingkat kepuasan terendah yaitu pada atribut no.7 terkait kebersihan alat penyajian (60,75%). Atribut kualitas makanan dan layanan makan di SMA Taruna Nusantara yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas yaitu atribut yang berada pada kuadran I antara lain rasa makanan yang disajikan enak (atribut no.1), rasa minuman yang disajikan segar (atribut no.2), kebersihan alat makan yang digunakan dalam penyajian (atribut no. 7), dan cara penyajian makanan menarik dan bersih (atribut no.14). Siswa kelas XI SMA Taruna Nusantara cukup puas dengan kualitas makanan dan layanan makan dibuktikan dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,33%.

Kata kunci:

Kepuasan
Kualitas Makanan
Kualitas Layanan
Importance
Performance Analysis

Keywords:

Satisfaction
Food Quality
Service Quality
Importance
Performance Analysis

The level of satisfaction is influenced by quality of the dining service and the quality of the food. Satisfaction will be achieved if consumer expectations are met. One of the methods that can be used to analyze is the Importance Performance Analysis (IPA) method. The purpose of this study is to analyze the quality of food and service to the level of satisfaction and to analyze the importance of the priority attributes of the quality of food and food service at SMA Taruna Nusantara. This research type is quantitative research with a cross sectional design. There are two variables tested, the independent variable is the food quality and dining service, and the dependent variable is the form of the level of satisfaction. This study has a population of 350 class IX students with a total sample of 84 students. The results showed that the highest level of student satisfaction was at attribute no. 13 related to the timeliness of presentation (98.46%) and the lowest level of satisfaction is at attribute no.7 related to the cleanliness of the presentation tool (60.75%). Attributes of food quality and dining service that are a priority in quality improvement are attributes that are in quadrant I, including the taste of food served delicious (attribute no.1), the taste of drinks served fresh (attribute no.2), cleanliness cutlery used in serving (attribute no. 7), and how to present food attractively and cleanly (attribute no. 14). Students of Taruna Nusantara High School are quite satisfied with the quality of food and dining services as evidenced by the conformity level of 81.33%.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

PENDAHULUAN

Homepage: <https://arl.ridwaninstitute.co.id/index.php/arl>

SMA Taruna Nusantara merupakan sekolah menengah atas berasrama/boarding school dengan sistem pendidikan semi militer. Setiap kebutuhan siswa telah disediakan oleh sekolah termasuk fasilitas makan. Hal utama dalam penyelenggaraan makan di SMA Taruna Nusantara adalah kualitas makanan dan layanan makan yang diberikan. Terdapat beberapa keluhan yang didapatkan oleh SMA Taruna Nusantara yaitu terkait rasa makanan yang hambar, aroma makanan yang pengap, dan beberapa alat makan yang kurang bersih. Berdasarkan pengamatan GMP (good manufacturing practice) didapatkan hasil bahwa aspek hygiene dan sanitasi masih dinilai kurang. Hygiene sanitasi merupakan upaya pengendalian faktor risiko terjadinya kontaminasi makanan, baik dari bahan makanan, orang, tempat maupun peralatan (Muhammad Hatta et al., 2018). Beberapa alat makan ditemukan masih kurang bersih secara sempurna. Selain itu, terdapat penjamah makanan yang belum mengimplementasikan personal hygiene. Personal hygiene penting diterapkan guna mencegah adanya cemaran pada makan dan guna menjaga kualitas makanan (Murray & Lopez, Alan D, 1996).

Penyelenggaraan makanan institusi sendiri memiliki tujuan untuk menyediakan makanan yang berkualitas (Bakri et al., 2018). Apabila manajemen pengelolaan gizi institusi dilakukan secara baik maka pangan yang disediakan bagi siswa dapat tercukupi dengan kualitas yang baik pula (Rahmawati, 2018). Penyelenggaraan makan yang berkualitas baik yaitu mampu memenuhi kecukupan gizi, bervariasi, dapat diterima, serta memperhatikan standar sanitasi dan kebersihan (Sartika, 2014).

Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas yang diberikan baik kualitas layanan makan, kualitas makanan, hingga kualitas lingkungan (Ryu & Han, 2010). Kualitas menu makanan penting diperhatikan karena dapat mempengaruhi status gizi seseorang (United Nations Children's Fund. (UNICEF), 2020). Kepuasan terhadap menu makanan perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan makanan (Namkung & Jang, 2008). Cita rasa makanan dan minuman yang dihidangkan, serta kesesuaian menu dan selera siswa harus diperhatikan agar memenuhi kepuasan siswa terhadap makanan yang disajikan (Wulansari et al., 2014). Kualitas makanan ditentukan dari nilai gizi, rupa, rasa, tekstur, warna, bahan makanan yang digunakan, standar porsi dan cara penyajiannya (Wayansari et al., 2018).

Kepuasan akan tercapai apabila harapan konsumen terpenuhi (Oliver, 2014). Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan salah satunya adalah metode Importance Performance Analysis (IPA). Importance Performance Analysis (IPA) memiliki kelebihan salah satunya yaitu dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya (Oliver, 2014). Kelebihan lainnya yaitu hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah (Angraini et al., 2015).

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di SMA Taruna Nusantara, Magelang, Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan di Ruang Komunikasi Bersama (RKB) SMA Taruna Nusantara yang dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari Oktober 2022 hingga November 2022. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menguji kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan yang diterima (Martilla & James, 1977). Terdapat dua variabel yang diuji yaitu variabel bebas berupa kualitas makanan dan layanan makan, serta variabel terikat berupa tingkat kepuasan. Penelitian ini memiliki populasi yaitu 350 siswa kelas IX dengan jumlah sampel 84 berdasarkan rumus Lemeshow (1997) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dan analisis data dibantu dengan SPSS. Hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) disajikan dalam bentuk tabel dan grafik kartesius. Maka dari itu penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas makanan dan layanan makan terhadap tingkat kepuasan serta menganalisis prioritas kepentingan atribut kualitas makanan dan layanan makanan di SMA Taruna Nusantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Makanan dan Layanan Makan

Di tabel 1 menunjukkan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas makanan dan juga kualitas layanan makan di SMA Taruna Nusantara. Tingkat kepuasan siswa dapat dilihat dari presentase tingkat kesesuaian antara harapan siswa dengan kenyataan atau kinerja yang diterima siswa. Berdasarkan table 1, secara keseluruhan siswa merasa cukup puas dengan kualitas makanan dan layanan makan di SMA Taruna Nusantara. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 81,33%.

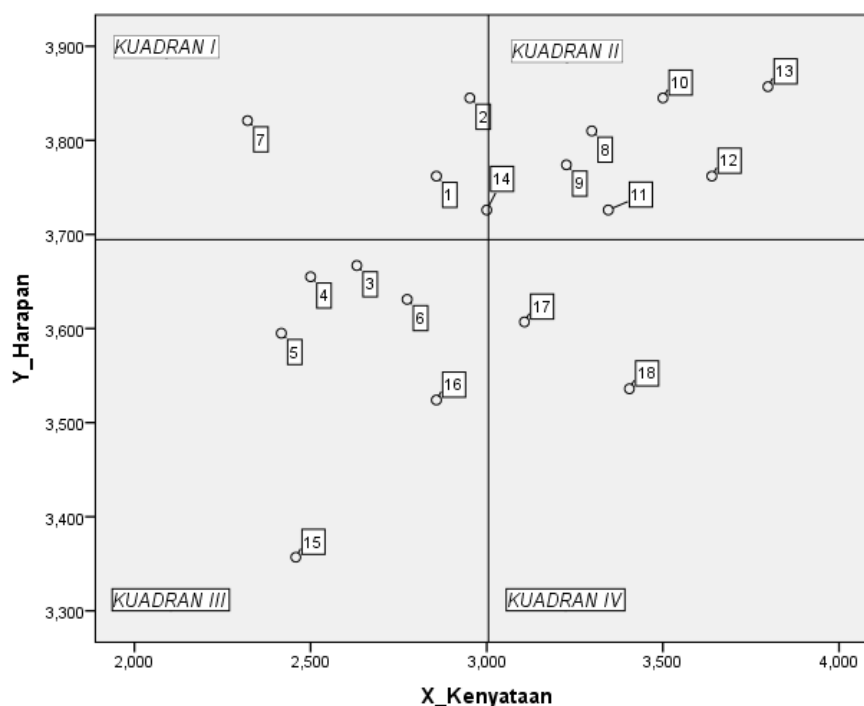
Tabel 1. Data Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas dan Layanan Makanan

No	Indikator	Harapan	Kenyataan	GAP	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Rasa makanan yang disajikan enak	3,76	2,86	-0,90	75,95
2	Rasa minuman yang disajikan segar	3,85	2,95	-0,89	76,78
3	Rasa hidangan yang disajikan sesuai selera	3,67	2,63	-1,04	71,75
4	Tekstur makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	3,65	2,50	-1,15	68,40
5	Suhu makanan yang disajikan sudah sesuai dengan jenis makanan	3,60	2,42	-1,18	67,22
6	Kombinasi makanan yang disajikan sudah dalam keadaan cerah dan menarik	3,63	2,77	-0,86	76,39
7	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan bersih	3,82	2,32	-1,50	60,75
8	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan lengkap	3,81	3,30	-0,51	86,56
9	Alat yang digunakan dalam penyajian makanan dalam keadaan baik (tidak rusak)	3,77	3,23	-0,55	85,49
10	Alat yang digunakan menghidangkan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan	3,85	3,50	-0,35	91,02
11	Penampilan penyaji dalam berpakaian sudah dalam keadaan bersih dan rapi	3,73	3,35	-0,38	89,78
12	Pramusaji ramah dalam menyajikan makanan	3,76	3,64	-0,12	96,72
13	Penyajian makanan dilakukan tepat waktu	3,86	3,80	-0,06	98,46
14	Cara penyaji dalam menyajikan sudah menarik dan bersih	3,73	3,00	-0,73	80,51
15	Penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada sampel mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi	3,36	2,46	-0,90	73,21
16	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga makanan yang disajikan rapi dan menarik	3,52	2,86	-0,67	81,08
17	Penyaji dalam menyajikan makanan terampil sehingga letak hidangan sesuai tempatnya	3,61	3,11	-0,50	86,14
18	Penyaji dalam menyajikan makanan selalu tersenyum pada sampel	3,54	3,40	-0,13	96,30
Total		3,69	3,00		81,33

Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Makanan dan Layanan Makan

Hasil analisis menggunakan metode IPA kemudian disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Diagram kartesius pada gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut prioritas utama yaitu atribut yang berada pada kuadran I antara lain rasa makanan yang disajikan enak (atribut no.1), rasa minuman yang disajikan segar (atribut no.2), kebersihan alat makan yang digunakan dalam penyajian (atribut no. 7), dan cara penyajian makanan menarik dan bersih (atribut no.14).

Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Kualitas Makanan dan Layanan Makan



Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Makanan dan Layanan Makan

Kepuasan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan mutu pelayanan yang diberikan suatu instansi (Fandy, 2004). Meskipun begitu, penilaian kepuasan ini tidak sepenuhnya dapat menggambarkan bermutu atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila harapan dan kenyataan yang diterima sesuai atau bahkan kenyataan yang diterima mampu melampaui harapan konsumen (Tjiptono, 2008).

Definisi kepuasan pelanggan sendiri 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 (Matantu et al., 2020). 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.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu fitur produk dan layanan, emosi konsumen, pendukung sukses maupun gagalnya pelayanan serta persepsi keadilan konsumen (Zeithaml, V.A. & Bitner, 2000). Kualitas makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Haryadi et al., 2022). Kualitas makanan merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan suatu fungsi, termasuk daya tahan keseluruhan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan dan perbaikan produk, dan kinerja makanan (Armstrong, 2012). Setiap produk memiliki standar masing-masing, sehingga ada banyak standar pada setiap menu. Indikator kualitas pangan adalah warna, rasa, penyajian dan bentuk (Blech & Blech, 2008).

Selain kualitas makanan, kualitas jasa atau layanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan sendiri adalah keadaan dinamis terkait dengan jasa, orang, dan proses lingkungan yang memenuhi harapan (Fandy, 2012). Layanan sendiri merupakan serangkaian kegiatan yang tidak terlihat (non-kontak) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau objek lain yang terdapat beberapa faktor dan parameter dalam menilai kualitas jasa (Ratminto & Winarsih, 2006). Menurut menurut Gronroos terdapat tiga komponen utama kualitas total jasa yaitu *technical quality*, *functional quality*, dan *corporate image* (Tjiptono, 2004). Terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, antara lain bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Ratminto & Winarsih, 2006).

Tingkat harapan atau kepentingan atribut terlihat pada table 1. Berdasarkan tabel 1, didapatkan hasil bahwa siswa memiliki harapan yang tinggi dari setiap atribut pernyataan terkait kualitas makanan dan layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata harapan siswa sebesar 3,69. Harapan terbesar berada pada poin atribut ke 13 mengenai ketepatan waktu dalam penyajian makan. Harapan terendah siswa berada pada poin 15 mengenai pelayanan penyaji yang akan memberikan penjelasan kepada siswa mengenai manfaat dari makanan yang dikonsumsi. Rendahnya harapan siswa dapat pula diinterpretasikan bahwa siswa menganggap poin 15 merupakan poin yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah.

Tingkat kenyataan yang diterima siswa dapat pula dilihat pada table 1. Berdasarkan table 1, didapatkan hasil bahwa siswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik namun belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata dari kenyataan atau hasil kinerja sebesar 3,00. Atribut dengan penilaian tertinggi yaitu pada poin ke 13. Poin tersebut menjelaskan terkait ketepatan waktu dalam penyajian makan. Hal ini membuktikan bahwa waktu penyajian makan di RKB SMA Taruna Nusantara telah baik dan sesuai jadwal. Atribut dengan penilaian terendah yaitu pada poin ke 7 dengan nilai sebesar 2,32 yaitu mengenai kebersihan alat yang digunakan dalam penyajian makanan.

Berdasarkan table 1 dapat pula diketahui tingkat kesesuaian dan kepuasan siswa terkait kualitas makanan dan layanan makan di SMA Taruna Nusantara. Kepuasan siswa akan tercapai apabila memiliki presentase kesesuaian yang tinggi. Kesesuaian akan bernilai tinggi apabila kesenjangan antara harapan dengan kenyataan memiliki perbedaan yang tidak jauh. Akan tetapi, nilai kesesuaian akan rendah apabila perbedaan nilai harapan dan kenyataan memiliki perbedaan yang jauh. Berdasarkan tabel 2, atribut dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada poin nomor 13 dengan presentase kesesuaian sebesar 98,46%. Poin 13 sendiri mengenai ketepatan waktu dalam penyajian makan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa telah merasa puas dengan waktu penyajian yang diberikan. Atribut dengan presentase kesesuaian terendah yaitu poin ke 7 mengenai kebersihan alat yang digunakan dalam penyajian makanan dengan presentase kesesuaian sebesar 60,75%. Maka dapat dikatakan bahwa siswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya mengenai kebersihan alat yang digunakan dalam penyajian makanan.

Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Makanan dan Layanan Makan

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya (Tjiptono & Chandra, 2019). Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan atau instansi. Hasil analisis menggunakan metode IPA kemudian disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV (Gambar 1). Diagram kartesius ini menggambarkan atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Prioritas sendiri merupakan upaya mengutamakan sesuatu daripada yang lain dan merupakan proses yang dimanis dalam pengambilan keputusan berdasarkan penilaian kepentingan atribut pada masa ini dengan didukung komitmen dalam pelaksanaannya (Capah, 2019).

Atribut yang berada pada kuadran I (*concentrate here*) merupakan prioritas pertama dalam langkah perbaikan. Atribut ini dianggap penting oleh responden, tetapi kinerja/ kenyataannya dinilai kurang oleh responden. Sehingga harus meningkatkan kinerja karena harapan dari konsumen belum tercapai secara maksimal (Martilla & James, 1977). Kepuasan konsumen belum tercapai. Atribut-atribut tersebut antara lain rasa makanan yang disajikan enak (atribut no.1), rasa minuman yang disajikan segar (atribut no.2), kebersihan alat makan yang digunakan dalam penyajian (atribut no. 7), dan cara penyajian makanan menarik dan bersih (atribut no.14).

Atribut yang berada pada kuadran II (*Keep up the good work*) merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan kinerja/ kenyataannya dapat diterima oleh responden, sehingga disebut juga prioritas prestasi (Martilla & James, 1977). Atribut ini sudah terlaksana dengan baik sehingga kepuasan konsumen terjamin. Atribut yang berada pada kuadran II antara lain atribut kelengkapan alat yang digunakan dalam penyajian (atribut no.8), alat yang digunakan dalam penyajian dalam keadaan baik/tidak rusak (atribut no.9), kesesuaian alat yang digunakan dengan hidangan yang disajikan (atribut no.10), penampilan penyaji (atribut no.11), keramahan pramusaji dalam menyajikan makanan (atribut no. 12), dan ketepatan waktu penyajian makanan (atribut no.13).

Atribut yang berada pada kuadran III (*fair performance*) merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan kinerja/ kenyataannya dinilai biasa saja/kurang oleh responden (Martilla & James, 1977) Atribut pada kuadran III juga dianggap sebagai atribut dengan prioritas rendah. Atribut-atribut antara lain kesesuaian rasa hidangan dengan selera siswa (atribut no.3), tekstur makanan (atribut no.4), suhu makanan (atribut no.5), kombinasi makanan (atribut no. 6), penyaji dalam menyajikan makanan memberikan penjelasan kepada siswa terkait manfaat dari makanan yang disajikan (atribut no.15), ketrampilan penyaji dalam menyajikan makanan sehingga menarik (atribut no.16).

Atribut yang berada pada kuadran IV (*possible overkill*) merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi kinerja/ kenyataannya dinilai baik oleh responden (Martilla & James, 1977). Sehingga harus mempertahankan kinerja atribut ini, tetapi tidak boleh berlebihan. Atribut yang berada pada kuadran IV antara lain atribut terkait atribut terkait ketrampilan penyaji dalam menyajikan makanan sesuai tempatnya (atribut no.17) dan atribut penyaji menyajikan makanan selalu tersenyum pada siswa (atribut no.18).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa siswa kelas XI SMA Taruna Nusantara cukup puas dengan kualitas makanan dan layanan makan dibuktikan dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,33%. Tingkat kepuasan tertinggi siswa pada atribut ketepatan waktu penyajian (atribut no. 13) dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,46% dan tingkat kepuasan terendah yaitu pada atribut kebersihan alat yang digunakan untuk menyajikan makanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 60,75%. Atribut kualitas makanan dan layanan makan di SMA Taruna Nusantara yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas yaitu atribut yang berada pada kuadran I antara lain rasa makanan yang disajikan enak (atribut no.1), rasa minuman yang disajikan segar (atribut no.2), kebersihan alat makan yang digunakan dalam penyajian (atribut no. 7), dan cara penyajian makanan menarik dan bersih (atribut no.14).

REFERENSI

- Armstrong, K. dan. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. *Analysis of Micro-Earthquakes in the San Gabriel Mountains Foothills Region and the Greater Pomona Area As Recorded By a Temporary Seismic Deployment*, 1(hal 140).
- Anggraini, L. D., Daeranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2).
- Bakri, B., Intiyati, A., & Widartika. (2018). Bahan Ajar Gizi Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi. In *Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi* (Issue ثقافت).
- Blech, G., & Blech, M. (2008). Advertising and Promotion: An IMC Perspective. *Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communications Perspective*.
- Capah, J. (2019). Kajian Prioritas Peningkatan Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Angkutan Peti Kemas Pada Tpk Koja Jakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 25(3). <https://doi.org/10.25104/warlit.v25i3.723>
- Fandy, T. (2004). Manajemen Jasa Edisi Keempat. In *Manajemen Jasa*.
- Fandy, T. (2012). Manajemen Pemasaran Analisis Perancangan Straregi Pemasaran. In *Andi Offset* (Vol. 66).
- Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & ... (2022). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image dalam Membangun Kepuasan Konsumen pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. *Prosiding ...*, 1998.
- Lameshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. In *Herd* (Vol. 4, Issue 4).
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1). <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4).
- Muhammad Hatta, Erwindah, & A. Marahena. (2018). GAMBARAN HYGIENE SANITASI PENGELOLAAN MAKANAN DI REASTORAN MADURA KOTA MASOHI KABUPATEN MALUKU TENGAH. *Jurnal Mitrasehat*, 8(2). <https://doi.org/10.51171/jms.v8i2.185>
- Murray, C. J. L., & Lopez, Alan D, . (1996). The Global burden of disease : a comprehensive assessment of mortality and disability from diseases, injuries, and risk factors in 1990 and projected to 2020,. In *Harvard School of Public Health*,.
- Namkung, Y., & Jang, S. C. (2008). Are highly satisfied restaurant customers really different? A quality perception perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2). <https://doi.org/10.1108/09596110810852131>
- Oliver, R. L. (2014). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.). Routledge. *Economics, Finance, Business & Industry*.
- Rahmawati, N. (2018). Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta. *Skripsi, Program St*(Fakultas Teknik).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. In *MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA Gerry* (Vol. 4).
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(3). <https://doi.org/10.1177/1096348009350624>
- Sartika, D. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Di CV. Putra Tama Jaya). *Management Analysis Journal*, 3(2).
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa Edisi Keempat. In *Manajemen Jasa*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality dan Customer Satisfaction. In *Language* (Vol. 20, Issue 436).
- United Nations Children's Fund. (UNICEF). (2020). Nutrition, for every child UNICEF nutrition strategy 2020–2030. UNICEF, UNICEF, New York. *UNICEF*.
- Wayansari, L., Anwar, I. Z., & Amri, Z. (2018). Bahan Ajar: Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Wulansari, A., Setiawan, B., & Sinaga, T. (2014). PENYELENGGARAAN MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI KANTIN ZEA MAYS INSTITUT PERTANIAN BOGOR. *Jurnal Gizi Dan Pangan*, 8(2). <https://doi.org/10.25182/jgp.2013.8.2.151-158>
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M. J. (2000). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (Book Review). *Service Industries Journal*.