

ABSTRAK

Semakin banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan, termasuk dalam hal melakukan penyelenggaraan makanan baik komersial maupun non komersial. Penyelenggaraan makanan diorientasikan kepada kepuasan konsumen dengan memperhatikan berbagai hal antara lain penampilan makanan, cita rasa makanan, kebersihan alat, ketepatan waktu dalam menghidangkan makanan serta sikap dan perilaku petugas dalam menghidangkan makanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara penyelenggaraan makanan dengan kepuasan konsumen di kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga.

Penelitian dilakukan dengan metode pendekatan *cross sectional*. Subjek ditarik dari populasi dengan cara *systematic random sampling* dengan besar sampel yaitu 50 konsumen. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan wawancara tentang kepuasan terhadap penyelenggaraan makanan kantin.

Pengujian hubungan yang dilakukan dengan uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan cita rasa, penampilan dan kebersihan ($p < 0,05$). Pengujian hubungan selanjutnya menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan besar porsi dan ketepatan waktu penyajian ($p > 0,05$).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah makanan yang memiliki cita rasa dan penampilan menarik serta kebersihan tempat yang terjaga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga ketiga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pengunjung lebih nyaman dan aman untuk membeli.

Kata kunci : penyelenggaraan makanan dan kepuasan konsumen