

ABSTRACT

The food service management was beneficial if it meets with consumer satisfaction. Factors that can affect the level of consumer satisfaction are the food quality and the quality of service in their food system management. This study was aimed to analyze the correlation between the service of quality and the food quality with the level of consumer satisfaction for the food service management in the High School of Al Izzah IIBS Batu.

This research was observational, used a cross-sectional design. The samples were 67 boarding school students, taken by proportionate stratified random sampling. Data were collected by questionnaire of Importance Performance Analysis, food preference rate, scaling of food leftovers, and interview with the maintainer. Data were analyzed using Chi-Square, Fisher's exact, and Rank Spearman.

The results showed that the food quality in there was good enough (TCR=50,25), the quality of service was good, the student was satisfied (CSI=62,74%) with the food service management in their boarding school, and the food acceptability was good (n=98,5%). Then the variables of respondent characteristic which correlates with the level of consumer satisfaction are the respondent's age ($p=0,00$) and the level of education ($p=0,05$). Variable the level of consumer satisfaction ($p=0,00$) was correlated with consumer acceptability. While the variables of the respondent's background ($p=1,00$), the food quality ($p=0,15$) and the quality of service ($p=0,33$) there was no correlation with the level of consumer satisfaction in the boarding school's food service management.

The conclusion of this study was there was no correlation between the quality of service and the food quality with the level of consumer satisfaction, however, there were factors related to the level of consumer satisfaction such as respondent's age, educational level, and the food acceptability. Since the food service management was good, it better to do the review in every process especially on the logging and reporting section, and it needs to improve kitchen staff's performance to increase the level of satisfaction in boarding school's students.

Keywords: service quality in food system management, food quality, consumer satisfaction, food acceptability

ABSTRAK

Penyelenggaraan makanan dapat dikatakan baik jika sudah dapat memenuhi kepuasan konsumennya. Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah mutu makanan dan mutu layanan dari penyelenggara makanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara mutu layanan dan mutu makanan dengan tingkat kepuasan konsumsi pada penyelenggaraan makanan di SMA Al Izzah IIBS Batu.

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional* dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian sebesar 67 orang, diambil secara acak menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data meliputi kuesioner analisis kepentingan pelayanan atau *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kesukaan menu, sisa makanan, serta wawancara dengan pihak pengelola. Analisis data penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi Square*, *Fisher's exact*, dan *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu makanan yang ada di SMA Al Izzah sudah tergolong cukup baik (TCR=50,25), mutu layanan sudah berkategori baik, dan santri sudah termasuk puas (CSI=62,74%) terhadap penyelenggaraan makanan disana, dan daya terima santri juga sudah baik (n=98,5%). Kemudian pada variabel karakteristik responden yang terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan konsumsi yaitu usia responden (p=0,00) dan tingkat pendidikan (p=0,05). Variabel tingkat kepuasan konsumsi (p=0,00) berhubungan dengan daya terima konsumsi pada santri. Sedangkan variabel antara asal daerah responden (p=1,00), mutu makanan (p=0,15) dan mutu layanan (p=0,33) tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan konsumsi pada penyelenggaraan makanan di pondok pesantren.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan antara mutu layanan dan mutu makanan pada penyelenggaraan makanan dengan tingkat kepuasan konsumsi santri, namun terdapat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumsi seperti usia, tingkat pendidikan, dan daya terima. Sebaiknya perlu dilakukan peninjauan kembali dalam setiap proses manajemen penyelenggaraan makanan khususnya bagian pencatatan dan pelaporan, serta perlunya peningkatan kinerja petugas dapur agar dapat meningkatkan kepuasan konsumsi pada santri.

Kata kunci: mutu layanan penyelenggaraan makanan, mutu makanan, tingkat kepuasan konsumsi, daya terima konsumsi