

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN
LAYANAN MAKANAN DI MADRASAH MUALLIMIN
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika



ANISA SITI NURJANAH
NIM : P07131318033

**PRODI SARJANA TERAPAN GIZI DAN DIETETIKA
JURUSAN GIZI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

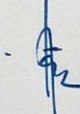
“TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN
LAYANAN MAKANAN DI MADRASAH MUALLIMIN
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”

Disusun oleh :
ANISA SITI NURJANAH
NIM. P07131318033

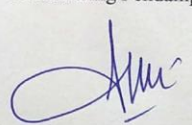
Telah disetujui pembimbing pada tanggal :
29 Mei 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,


Tjarono Sani, SKM, M.Kes
NIP. 196102031985012001

Pembimbing Pendamping,


Lastmi Wayansari, S.Gz, MPH
NIP. 198007192001122002

Yogyakarta, 29 Mei 2019

Ketua Jurusan


DR. Ir. I Made M. Gunawan, M.Si
NIP. 196303241986031001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

“TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN
LAYANAN MAKANAN DI MADRASAH MUALLIMIN
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”

Disusun oleh :
ANISA SITI NURJANAH
NIM. P07131318033

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 29 Mei 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Setyowati, SKM, M.Kes
NIP. 196406211988032002

(.....)

Anggota,
Tjarono Sari, SKM, M.Kes
NIP. 196102031985012001

(.....)

Anggota,
Lastmi Wayansari, S.Gz.MPH
NIP. 198007192001122002

(.....)

Yogyakarta, 29 Mei 2019

Ketua Jurusan



HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Anisa Siti Nurjanah

NIM : P07131318033

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Juni 2019

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Anisa Siti Nurjanah
NIM	: P07131318033
Program Studi	: Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan	: Gizi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty- Free Right*)** atau Skripsi yang berjudul :

TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MADRASAH MUALLIMIN MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan pihak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal 25 Juni 2019
Yang menyatakan



(ANISA SITI NURJANAH)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hiadayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Gizi pada Program Studi Sarjana Terapan Gizi Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Skripsi ini dapat terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Joko Susilo, SKM, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta
2. Bapak Dr. Ir. I Made Alit Gunawan, M.Si selaku Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta
3. Bapak Dr. Agus Wijanarka, S.SiT, M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta
4. Ibu Tjarono Sari, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi
5. Ibu Lastmi Wayansari, S.Gz, MPH selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi
6. Ibu Setyowati, SKM, M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan dan bimbingan sehingga peneliti bisa menyempurnakan skripsi
7. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Jurusan Gizi yang telah memberikan bekal dan pengetahuan selama kuliah
8. Seluruh jajarannya dan karyawan Tata Usaha, Kemahasiswaan, administrasi akademik, dan bagian Perlengkapan Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan

Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi peneliti

9. Keluarga tercinta yaitu Mamah yang selalu memanjatkan Doa yang luar biasa untuk kesuksesan penulis dan senantiasa mendukung baik dari segi moral maupun finansial serta kedua adik saya yaitu Rifa dan Iqbal terimakasih sudah menjadi sumber kekuatan penulis
10. Teman-teman Alih Jenjang Gizi angkatan 2018 yang telah membantu dan mendukung proses penelitian ini
11. Teman-teman terdekat yaitu Wina, Oetika, Ulfa, Rahma, dan Alfi terimakasih atas semangat dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis
12. Dicky Rizky Ramadhan terimakasih sudah selalu mendengarkan segala keluh dan kesah serta memberikan dorongan

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun demikian peneliti mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan sebagai bahan pertimbangan untuk skripsi peneliti selanjutnya. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya.

Yogyakarta, 24 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat Penelitian	4
1. Teoritis	4
2. Praktis.....	4
F. Keaslian Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
A. Tinjauan Teori	8
1. Penyelenggaraan Makanan Institusi	8
2. Kepuasan Konsumen.....	9
3. Kualitas Makanan.....	15
4. Layanan Makanan	20
B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep	26
D. Hipotesis	26
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27

1. Populasi	27
2. Sampel	27
C. Waktu dan Tempat.....	39
1. Waktu	29
2. Tempat.....	29
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional Variabel Peneltian.....	30
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	35
1. Jenis Data	35
2. Cara Pengumpulan Data.....	35
G. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	36
H. Validitas dan Realibilitas.....	37
I. Prosedur Penelitian	39
J. Manajemen Data	41
1. Pengolahan data.....	41
2. Analisis Data	42
K. Etika Penelitin	46
L. Kelemahan Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil	47
1. Gambaran Umum Madrasah Muallimin	47
2. Kepuasan Santri terhadap Kualitas Makanan	47
3. Kepuasan Santri terhadap Layanan Makanan.....	51
4. Diagram Kartesius	52
B. Pembahasan.....	60
1. Kepuasan Santri terhadap Kualitas Makanan	60
2. Kepuasan Santri terhadap Layanan Makanan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Distribusi Responden yang dijadikan Sampel dan Interval	29
Tabel 2. Definisi Operasional	30
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4. Tingkat Reliabilitas Instrumen.....	38
Tabel 5. Klasifikasi Kesenjangan (<i>Gap</i>)	44
Tabel 6. Data kepuasan santri terhadap kualitas makanan.....	47
Tabel 7. Data kepuasan santri terhadap layanan makanan.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2. Total Quality Service	11
Gambar 3. Kerangka Teori Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	25
Gambar 4. Kerangka Konsep	26
Gambar 5. Diagram Kartesius	44
Gambar 6. Diagram Kartesius Kualitas Makanan.....	53
Gambar 7. Diagram Kartesius Layanan Makanan	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Persetujuan Komisi Etik Penelitian Kesehatan	74
Lampiran 2. Balasan Ijin Penelitian	75
Lampiran 3. Rencana Biaya Penelitian	76
Lampiran 4. Jadwal Penelitian	77
Lampiran 5. Naskah PSP	78
Lampiran 6. <i>Informed Consents</i>	79
Lampiran 7. Kuesioner Kepuasan	80
Lampiran 8. Siklus Menu	86
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	87
Lampiran 10. Data Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Makanan	89
Lampiran 11. Data Hasil Uji Validitas Harapan Layanan Makanan	91
Lampiran 12. Data Hasil Uji Validitas Kenyataan Kualitas makanan	92
Lampiran 13. Data Hasil Uji Validitas Kenyataan Layanan makanan	94
Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Uji Validasi Kualitas Makanan	95
Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Uji Validasi Layanan Makanan	96
Lampiran 16. Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Kualitas Makanan	97
Lampiran 17. Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kenyataan Kualitas Makanan	98
Lampiran 18. Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Layanan Makanan	99
Lampiran 19. Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kenyataan Layanan Makanan	100

TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MADRASAH MUALLIMIN MUHAMMADYAH YOGYAKARTA

Anisa Siti Nurjanah^{*}, Tjaronono Sari, Lastmi Wayansari
Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman
Email : anisasn10@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Penyelenggaraan makanan merupakan serangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam skala besar dengan mengutamakan kepuasan kualitas dan layanan makanan. Dilakukan sebaik-baiknya kepada konsumen sehingga dapat menimbulkan rasa puas. Kepuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk makanan yang dikonsumsi dan perbandingan antara kualitas dan layanan makanan yang dirasakan dengan kualitas dan layanan makanan yang diharapkan sebelum produk makanan dikonsumsi.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah santri kelas XI sebanyak 180. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* didapat sampel sebanyak 124 santri. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau dengan *gap analysis* (analisis kesenjangan)

Hasil penelitian : Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dengan total rata-rata nilai harapan sebesar 3,28 sedangkan total rata-rata nilai kenyataan sebesar 2,85 artinya tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar daripada kenyataan, dengan kesenjangan (*gap*) adalah negatif dengan rata-rata -0,43. Tingkat kepuasan santri terhadap layanan makanan dengan total rata-rata nilai harapan sebesar 3,39 sedangkan total rata-rata nilai kenyataan sebesar 3,10 artinya tingkat kepuasan santri terhadap layanan makanan dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar daripada kenyataan, dengan kesenjangan (*gap*) adalah negatif dengan rata-rata -0,28.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta adalah tidak puas dengan nilai gap kualitas makanan yaitu -0,43 dan layanan makanan -0,28

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Makanan, Layanan Makanan

**SATISFACTION LEVEL OF QUALITY AND FOOD SERVICE
OF STUDENT'S IN MADRASAH MUALLIMIN
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Anisa Siti Nurjanah^{*}, Tjarono Sari, Lastmi Wayansari
Nutrition Departement Health Polytechnic of Yogyakarta
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman
Email : anisasn10@gmail.com

ABSTRACT

Background: Food delivery is a series of activities ranging from menu planning to distribution of food to consumers on a large scale with emphasis on satisfaction of food quality and service. Done as well as possible to the consumer so that it can lead to satisfaction. Satisfaction is a consumer's feeling as a response to food products consumed and the comparison between food quality and service perceived with food quality and service is expected before food products are consumed.

Objective: to determine the level of satisfaction of santri on food quality and service at Muhammadiyah Muallimin Madrasah Yogyakarta

Method: This type of research is a survey with a quantitative descriptive approach. The population in this study were students of Muhammadiyah Yogyakarta Islamic Junior High School in class XI of 180 students. Determination of the sample was carried out using proportional stratified random sampling obtained as many as 124 students. Data collection is done through filling out questionnaires. The data were analyzed using the method Importance Performance Analysis (IPA) or with gap analysis .

Results: The level of satisfaction of santri on food quality with a total average expectation value of 3.28 while the total average reality value of 2.85 means that the level of satisfaction of santri on food quality is included in the category of dissatisfaction because expectations are greater than reality, with gaps is negative with an average of -0.43. The level of satisfaction of santri on food services with a total average expectation value of 3.39 while the total average reality value of 3.10 means that the level of satisfaction of santri for food services in the category is dissatisfied because expectations are greater than reality, with gaps is negative with an average of -0.28.

Conclusion: The level of satisfaction of santri on food quality and food service at Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta was not satisfied with the food quality gap value of -0.43 and food service -0.28

Keywords: Satisfaction, Food Quality, Food Service