

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

Anisa Siti Nurjanah^{*}, Tjarono 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 Poltekkes Kemenkes 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