

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Penyelenggaraan makanan di asrama

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, asrama adalah bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu yang terdiri atas sejumlah kamar dan dipimpin oleh seorang kepala asrama. Kelompok orang yang tinggal di asrama mendapatkan makanan secara kontinu. Pendirian asrama dan penyediaan pelayanan makanan bagi masyarakat asrama didasarkan atas kebutuhan masyarakat tersebut yang memiliki kepentingan untuk tinggal di tempat tersebut dalam rangka melaksanakan tugasnya. Pelayanan makanan di asrama termasuk dalam kegiatan penyelenggaraan makanan kelompok. Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat. Penyelenggaraan makanan asrama bertujuan untuk menyediakan makanan yang berkualitas bagi masyarakat asrama dan mengatur diet yang tepat agar makanan yang disediakan dapat memenuhi kecukupan gizi konsumen.

Karakteristik penyelenggaraan makanan asrama:

- a. Standar gizi disesuaikan menurut kebutuhan masyarakat asrama serta disesuaikan dengan sumber daya yang ada.
- b. Melayani berbagai golongan umur ataupun sekelompok usia tertentu.
- c. Dapat bersifat komersial, memperhitungkan laba dan rugi institusi.
- d. Frekuensi makan 2-3 kali sehari dengan atau tanpa selingan.
- e. Jumlah konsumen yang dilayani tetap.
- f. Macam pelayanan tergantung dari kebijakan dan peraturan asrama.
- g. Tujuan penyediaan makanan lebih diarahkan untuk pencapaian status kesehatan masyarakat asrama.
- h. Macam hidangan yang disajikan sederhana.
- i. Dikelola oleh pemerintah atau peran serta masyarakat.

Kelemahan penyelenggaraan makanan asrama:

- a. Sanitasi makanan

Sanitasi adalah suatu usaha untuk mencegah terjadinya penyakit yang menitikberatkan pada usaha-usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Sanitasi makanan merupakan suatu usaha agar makanan tidak tercemar bakteri atau kotoran yang lain dengan mengamalkan prinsip kebersihan semasa penyediaan dan penyimpanan makanan (Fatimah, 2002).

b. Kebersihan diri pengendali makanan

Pengendali makanan di asrama adalah individu yang terlibat dalam penyediaan makanan. Dalam melakukan pekerjaannya, pengendali makanan melakukan kontak langsung dengan makanan sehingga dapat menjadi sumber cemaran baik biologis, kimia, maupun fisik. Oleh sebab itu, kebersihan diri pengendali makanan merupakan salah satu yang sangat penting dalam menghasilkan produk makanan yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi.

c. Kebersihan peralatan

Keadaan makanan dan minuman dapat dipengaruhi oleh alat masak dan alat makan yang digunakan saat proses penyediaan makanan dan minuman. Sanitasi alat masak dan alat makan dapat membunuh sel mikroba yang tertinggal pada permukaan alat. Pencucian dan tindakan pembersihan peralatan masak dan makan sangat penting dalam rangkaian pengolahan makanan karena menjaga kebersihan peralatan tersebut dapat membantu mencegah terjadinya pencemaran atau kontaminasi terhadap peralatan masak dan makan.

d. Kebersihan makanan

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan setiap saat dan memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Makanan yang dikonsumsi sebaiknya memenuhi syarat untuk dimakan dan tidak menimbulkan penyakit, di antaranya:

- 1) Berada dalam derajat kematangan yang dikehendaki,
 - 2) Bebas dari pencemaran di setiap tahap proses pengolahan dan penanganan selanjutnya,
 - 3) Bebas dari perubahan fisik dan kimia yang diakibatkan dari aktivitas mikroba, hewan pengerat, serangga, parasit, kerusakan-kerusakan karena tekanan, pemasakan, dan pengeringan.
- e. Kebersihan tempat menyediakan dan menghidangkan makanan
 - f. Membutuhkan waktu yang lama dalam menyediakan makanan
 - g. Membutuhkan biaya yang tinggi
 - h. Membutuhkan karyawan dengan jumlah yang banyak
 - i. Kualitas bahan makanan kurang baik
 - j. Cita rasa kurang diperhatikan
 - k. Makanan kurang bervariasi
 - l. Porsi makan tidak sesuai karena setiap konsumen di asrama memiliki porsi makan yang berbeda.

Masalah yang terjadi dalam penyelenggaraan makanan asrama:

- a. Masyarakat asrama tidak selera dengan makanan yang disajikan di asrama sehingga memilih untuk mencari makanan di luar asrama.
- b. Terjadi kerugian besar apabila dalam pengolahan bahan makanan terjadi kesalahan dan menyebabkan keracunan makanan pada masyarakat asrama.
- c. Tidak maksimalnya penyelenggaraan makanan asrama karena perencanaan yang kurang baik.

- d. Makanan tidak sesuai dengan harapan karena tenaga pelaksana yang kurang profesional.

Keuntungan penyelenggaraan makanan asrama antara lain:

- a. Penyelenggaraan makanan asrama dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat asrama dengan makanan yang bergizi sehingga lebih sehat.
- b. Penyedia lapangan kerja karena adanya penyelenggaraan makanan di asrama membuka lapangan pekerjaan bagi ahli gizi dan tenaga pengolah bahan makanan.
- c. Menghemat waktu bagi masyarakat asrama karena tidak perlu mencari makanan di luar asrama.

Tipe penyelenggaraan makanan di asrama:

Berdasarkan penggunaan bahan makanan, tipe penyelenggaraan makanan asrama yaitu:

- a. Konvensional

Penyelenggaraan makanan dengan tipe konvensional yaitu semua makanan yang disajikan berasal dari bahan mentah yang memerlukan pengolahan terlebih dahulu, sedangkan tipe semi konvensional makanan yang disajikan ada yang bukan berasal dari pengolahan petugas asrama, namun makanan berasal dari pembelian makanan yang sudah jadi (kue, roti, jajanan pasar, dan lain-lain).

b. Makanan terpusat (Commissary Food Service)

Penyelenggaraan dengan tipe makanan terpusat mempunyai ciri-ciri :

- 1) Memproduksi makanan secara massal di dapur pusat dengan peralatan otomatis dan canggih.
- 2) Makanan hasil produksi tersebut didistribusikan ke beberapa penyelenggara makanan institusi.
- 3) Keadaan makanan: panas, dingin, atau beku.

c. Dengan bahan siap masak (Ready Prepared)

Penyelenggaraan makanan dengan tipe ready prepared menyediakan makanan dengan cara makanan sudah dimasak dan didinginkan atau dibekukan beberapa saat atau hari sebelum disajikan dan dipanaskan terlebih dahulu apabila akan disajikan. Kelebihan tipe ini yaitu menghindari puncak kesibukan memasak dan dapat disajikan sesuai jadwal, sedangkan kekurangannya yaitu memerlukan freezer, pendingin besar, dan oven microwave.

d. Dengan makanan olahan siap dipanaskan (Assembly Serve System)

Penyelenggaraan makanan dengan tipe ini yaitu membeli makanan dalam bentuk beku dari industri makanan yang nantinya akan disimpan lalu dipanaskan sebelum disajikan. Penyelenggaraan makanan dengan tipe assembly serve system membutuhkan freezer dan tempat penyimpanan dingin.

Sifat penyelenggaraan makanan di asrama adalah non komersial karena diselenggarakan sendiri oleh asrama sebagai fasilitas yang diberikan oleh asrama kepada masyarakat asrama, namun penyelenggaraan asrama dapat bersifat komersial apabila memperhitungkan laba dan rugi institusi dan terletak di daerah perdagangan atau kota.

Jenis pelayanan makanan di asrama yaitu:

a. Prasmanan

Jenis pelayanan prasmanan atau buffet service adalah sistem pelayanan dengan cara meletakkan semua makanan di satu meja panjang dan konsumen akan memilih serta mengambil sendiri makanan yang mereka inginkan (self service). Sistem ini sangat praktis dan tidak memerlukan banyak pramusaji.

b. Catu (oleh pelayan)

c. Bungkus/boks

Pelayanan dengan membagikan makanan yang dibungkus dengan kertas minyak, boks, atau tempat makan lainnya kepada masyarakat atau penghuni asrama.

d. Kafetaria

Pelayanan dengan sistem kafetaria yaitu pelayanan dengan cara konsumen menunjuk makanan yang diinginkannya di etalase makanan kepada pegawai dan makanan tersebut diberikan beserta alat makannya.

2. Karakteristik konsumen asrama

Karakteristik konsumen asrama meliputi:

- a. Individualisasi, yaitu penghuni asrama yang menyendiri dan ingin bebas dari gangguan orang lain.
- b. Jenis kelamin, yaitu terdiri dari laki-laki dan perempuan.
- c. Aktivitas penghuni asrama. Dalam karakteristik ini terdapat penghuni asrama yang cenderung menghabiskan waktu lebih banyak di dalam kamar dan penghuni yang aktif di luar asrama.
- d. Tingkat pendidikan, yaitu asrama dengan tingkat pendidikan menengah dan tingkat universitas.
- e. Usia penghuni asrama.

3. Kepuasan terhadap makanan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*factio*” yang artinya melakukan atau membuat, sehingga kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bertujuan untuk memberikan penilaian tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen terhadap produk atau jasa tertentu. Menurut Ali Hasan (2013: 89) definisi kepuasan pelanggan sangat bervariasi, salah satunya yaitu kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi dan merupakan

perasaan yang muncul akibat membandingkan kualitas produk yang dirasakan atau didapatkan dengan kualitas produk yang diprediksi sebelum dibeli atau dikonsumsi. Jika konsumen merasa produk atau jasa yang dikonsumsi melebihi harapannya maka konsumen merasa puas, sebaliknya jika yang dikonsumsi lebih rendah dari harapannya maka konsumen merasa tidak puas. Macam-macam kepuasan:

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Contoh: seseorang merasa puas karena makan yang membuat kenyang.
- b. Kepuasan psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Contoh: perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.

Menurut Kotler (1996) terdapat empat metode pengukuran kepuasan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media dalam sistem ini dapat berupa kotak saran, menyediakan kartu komentar, atau menyediakan layanan melalui telepon.
- b. *Ghost shopping*. Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka

memberikan laporan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut.

- c. *Lost customer analysis*. Metode ini artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih ke perusahaan lain. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui penyebab pelanggan berhenti membeli dan perusahaan akan mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
- d. Survei kepuasan pelanggan. Metode ini mengukur kepuasan pelanggan dengan cara survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Survei dilakukan agar perusahaan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Bentuk survei kepuasan pelanggan terdiri dari exit survey dan in service survey. Exit survey merupakan survei yang dilakukan setelah pelanggan selesai menerima keseluruhan pelayanan, sedangkan in service survey merupakan survei yang dilakukan ketika pelanggan masih dalam layanan.

Cara mengukur kepuasan konsumen dapat dengan melakukan wawancara atau *self administered survey*. Apabila melalui wawancara, maka hal yang harus diperhatikan yaitu pewawancara, responden, instrumen, dan situasi pengumpulan data. Cara mengukur dengan *self*

administired survey yaitu konsumen mengisi instrumen yang diberikan oleh peneliti atau pihak perusahaan, contohnya mengisi kuesioner.

Menurut Tjiptono (2012: 320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya:

- a. Mengidentifikasi keperluan konsumen, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi atau instansi pada aspek-aspek penting.
- c. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap instansi sendiri dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap instansi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
- e. Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

4. Mutu makanan

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang disiapkan atau yang tersirat. Mutu hanya dapat diukur dari kepuasan pelanggan, sementara itu kepuasan bersifat relative karena antara pelanggan satu dengan yang lain tidak bisa menunjukkan rasa kepuasan yang sama pada mutu pelayanan yang sama (Sugiono, dkk. 2011: 2).

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012, p.1) mutu makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Mutu makanan dari segi porsi, rasa, warna, maupun kandungan gizi dapat dipengaruhi oleh proses dalam penyelenggaraan makanan.

Menurut West, Wood, dan Harger (2006); Gaman dan Sherrington (1996); serta Jones (2000) menyatakan bahwa secara garis besar dimensi *food quality* terdiri dari:

a. Rasa makanan

Tujuan mengolah dan memasak makanan adalah untuk menghasilkan makanan memiliki cita rasa yang diinginkan oleh konsumen. Menurut pendapat Marsum (2005: 193) menyebutkan bahwa di dalam menyediakan suatu hidangan rasa makanan harus enak dengan aromanya yang sedap. Walaupun rasa bersifat relatif namun makanan dengan rasa yang enak dapat menjadi unsur penting dalam kualitas makanan.

b. Aroma makanan

Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut. Aroma yang dikeluarkan dari suatu makanan dapat mempengaruhi selera makan konsumen. Aroma yang dikeluarkan setiap makanan berbeda-beda, hal tersebut dapat

disebabkan karena aroma alami bahan utama yang digunakan atau karena cara pengolahannya.

c. Tekstur

Tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, kerasa atau lembut, kering atau lembab. Tipis dan halusnya makanan dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan di dalam mulut.

d. Temperatur

Temperatur makanan dapat mempengaruhi rasa pada makanan, misalnya rasa manis akan lebih terasa saat makanan tersebut masih hangat, sementara rasa asin pada sub akan kurang teras pada saat sup masih panas.

e. Penampilan

Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang disusun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan (Willy, 2017: 3). Penampilan merupakan kesan pertama konsumen saat akan mengonsumsinya. Penyajian makanan yang baik dan menarik dapat memancing indera pengecap untuk segera mencicipi makanan yang disajikan.

Penampilan makanan terlihat lebih menarik dengan hiasan makanan atau *garnish*. Hiasan makanan atau *garnish* dapat berasal dari sayur,

buah, seperti daun selada, tomat, cabai, seledri, wortel, pandan, mentimun dan buah jeruk nipis.

f. Kematangan

Tingkat kematangan makanan akan mempengaruhi tekstur dari makanan. Masing-masing makanan memiliki tingkat kematangan yang berbeda-beda. Menurut Kivela yang dikutip oleh Willy (2017: 3) menjelaskan bahwa makanan yang dihidangkan hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi. Jika makanan tidak dimasak dengan matang, maka bakteri yang terdapat dalam bahan makanan tidak mati dan dapat menimbulkan penyakit jika dikonsumsi.

g. Warna

Petugas penyajian makanan harus memiliki keterampilan dalam mengkombinasikan warna bahan-bahan makanan supaya tidak terlihat pucat dan dapat mempengaruhi selera makan konsumen.

h. Porsi

Pemorsian makanan sudah ditentukan dengan *standar portion size*. *Standar portion size* adalah kuantitas item yang harus disajikan setiap kali item tersebut dipesan.

i. Bentuk

Bentuk makanan dapat menarik perhatian konsumen untuk mengonsumsinya. Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh dari cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi.

Selain itu, untuk menentukan mutu makanan dapat juga diukur dari nilai zat gizi makanan tersebut. Zat gizi adalah ikatan kimia yang diperlukan tubuh untuk melakukan fungsinya, yaitu menghasilkan energi, membangun dan memelihara jaringan, serta mengatur proses-proses kehidupan. Ada lima kelompok zat gizi dalam makanan yaitu karbohidrat, lemak, protein, mineral, dan vitamin.

5. Lauk Hewani

Lauk hewani adalah hidangan dari bahan hewani. Bahan makanan yang biasa digunakan adalah daging sapi, daging unggas (ayam, bebek, burung), telur, dan beberapa hasil laut (ikan, udang, kepiting, dan lainnya). Pengolahan bahan makan hewani dapat dilakukan dengan cara digoreng, direbus, dipanggang, maupun dikukus.

Lauk hewani adalah makanan yang kaya akan protein. Fungsi protein bagi tubuh yaitu sebagai pemberi kalori, untuk membangun sel-sel jaringan tubuh manusia, mengganti sel-sel yang rusak, produksi enzim dan hormon, membuat protein darah, dan menjaga keseimbangan asam dan basa cairan tubuh. Fungsi protein dapat berjalan dengan baik apabila protein dalam tubuh memenuhi kebutuhannya. WHO (1990) menyatakan protein sebanyak 10-20% dari kebutuhan energi dianggap baik untuk kesehatan. Dalam menjamin mutu protein dalam makanan sehari-hari, maka dianjurkan sepertiga bagian protein yang dibutuhkan berasal dari protein hewani.

Macam-macam lauk hewani sebagai berikut:

a. Daging

Daging mengandung protein rata-rata sebanyak 20%. Hewan yang biasanya diambil dagingnya untuk dimakan antara lain: sapi, kerbau, kambing, domba, babi, kuda, dan daging dari berbagai macam unggas. Daging dapat dimasak dengan cara digoreng, dibakar, direbus, atau dikukus. Contoh olahan daging yaitu sate, rolade, bistik, *corned beef*, dan lain-lain.

b. Ikan

Ikan merupakan sumber protein hewani yang bermutu tinggi, dagingnya mudah dicernakan. Terdapat beberapa jenis ikan yaitu ikan laut, ikan darat, ikan tambak, dan ikan perairan yang lainnya. Contoh olahan ikan yaitu balado ikan tongkol, ikan lele goreng, mangut ikan patin, dan lain-lain.

c. Telur

Terdapat macam-macam telur, yaitu telur ayam, telur itik, telur puyuh, telur penyu, telur kalkun, dan telur angsa. Telur mengandung protein, zat besi, vitamin A dan D. Dua butir telur bebek mengandung protein yang sama dengan 100 g daging. Contoh olah telur yaitu telur puyuh semur, telur terik, telur dadar sayur, dan lain-lain.

Kandungan zat gizi satu porsi dari satu potong ikan seberat 40 g adalah 50 kalori, 7 g protein, dan 2 g lemak.

Daftar sumber protein hewani sebagai penukar 1 porsi ikan segar adalah:

Tabel 1. Daftar Sumber Protein Hewani Sebagai Penukar 1 Porsi Ikan Segar

Bahan makanan	Ukuran Rumah Tangga (URT)	Berat dalam g (BDD)
Daging sapi	1 potong sedang	35
Daging ayam	1 potong sedang	40
Hati sapi	1 potong	50
Ikan asin	1 potong kecil	15
Ikan teri kering	1 sendok makan	20
Telur ayam	1 butir	55
Udang basah	5 ekor sedang	35

B. Landasan Teori

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat. Salah satu contoh dari penyelenggaraan makanan yaitu penyelenggaraan makanan di asrama mahasiswa. Penyelenggaraan makanan di asrama bertujuan untuk menyediakan makanan yang bermutu bagi masyarakat asrama. Makanan yang bermutu dapat dinilai dari rasa, aroma, warna, bentuk, tekstur, kematangan, penampilan, temperatur, porsi, dan nilai gizi makanan.

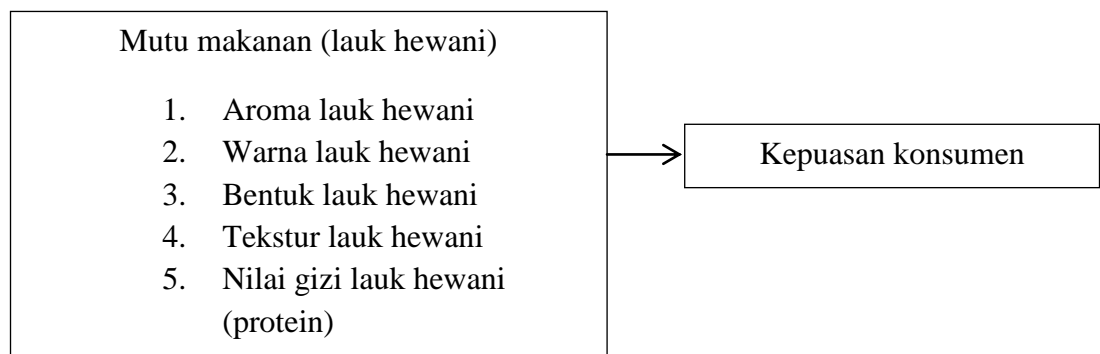
Mutu makanan dipengaruhi oleh pengolahan dari bahan makanan tersebut. Pengolahan yang baik dan benar akan menghasilkan makanan dengan rasa yang enak dan sesuai dengan konsumen, aroma sedap yang mempengaruhi selera konsumen, tekstur yang baik yang dapat dirasakan oleh gerakan di dalam mulut, kematangan yang sesuai, dan bentuk makanan yang menarik yang dihasilkan dari cara pemotongan bahan makanan. Selain itu, makanan yang bermutu dapat dilihat dari penampilan, warna, temperatur, dan porsi saat disajikan. Mutu makanan juga dapat dinilai dari segi kuantitas makanan, yaitu nilai gizi makanan.

Lauk hewani merupakan makanan yang kaya akan protein. Fungsi protein bagi tubuh yaitu sebagai pemberi kalori, untuk membangun sel-sel jaringan tubuh manusia, mengganti sel-sel yang rusak, produksi enzim dan hormon, membuat protein darah, dan menjaga keseimbangan asam dan basa cairan tubuh. Fungsi protein dapat berjalan dengan baik apabila protein dalam tubuh memenuhi kebutuhannya. WHO (1990) menyatakan protein sebanyak 10-20% dari kebutuhan energi dianggap baik untuk kesehatan. Dalam menjamin mutu protein dalam makanan sehari-hari, maka dianjurkan sepertiga bagian protein yang dibutuhkan berasal dari protein hewani.

Mutu makanan yang disajikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau masyarakat asrama. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap makanan yang telah dikonsumsi. Salah satu tujuan mengukur kepuasan yaitu mengidentifikasi

keperluan konsumen, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.

C. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep Kajian Mutu dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lauk Hewani Menu Makan Pagi di Asrama 1 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa pada menu lauk hewani makan pagi di Asrama Mahasiswa 1 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta?
2. Bagaimana mutu lauk hewani pada menu makan pagi di Asrama 1 Poltekkes Kemenkes Yogyakarta?