BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler (N. M. Yu. Aryati, 2011) Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan menurut Kotler (Handayani, 2018) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang. Menurut Handayani, 2018 tingkat kepuasan dapat diukur dengan menggunakan rumus X/Y x 100%, X= kinerja dan Y= harapan sehingga akan didapatkan hasil tingkat kepuasan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan kepuasan pelanggan akan optimal apabila kenyatan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga tingkat kepuasan sangat ditentukan dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Banyak cara yang dilakukan orang agar makanan yang dihidangkan terlihat menarik. Walaupun makanan yang diolah dengan cita rasa tinggi namun apabila dalam penyajian tidak dilakukan dengan baik akan menyebabkan nilai makanan tidak berarti karena makanan yang yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa (Kementrian Kesehatan, 2013)

2. Komponen Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler, 2012 (Handayani, 2018) dalam tingkat kepuasan memiliki beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan dapat ditentukan. Komponen-komponen tingkat kepuasan terdiri dari:

- a. Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan penyajian secara tepat dan sesuai dengan janji yang ditetapkan.
- b. Responsiveness atau ketanggapan yaitu respon atau keinginan penaji dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap meliputi: kesigapan penyaji dalam melayani pasien dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Assurance atau keyakinan yaitu kemampuan penyaji atau pengetahuan terhadap menu makanan secara tepat, kualitas keramah tamahan,

- perhatian, dan kesopanan dalam menyajikan makanan, serta keterampilan dalam memberi informasi.
- d. Emphaty yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh penyaji kepada konsumen. Dimensi emphaty memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien.
- e. Tangiable (Nyata), yaitu ssuatu yang nampak atau nyata yang meliputi penampilan fisik seperti: alat penyajian, kebersihan, kerapihan penampilan penyaji

3. Harapan dan Kinerja

Menurut Han dan Leong (Prawitasari & Tantrisna, 2006), harapan akan timbul saat konsumen memerlukan suatu barang atau jasa. Sedangkan menurut Hill (Prawitasari & Tantrisna, 2006), harapan merupakan apa yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Jadi harapan merupakan hal yang diinginkan oleh konsumen ketika mereka membutuhkan suatu barang atau jasa. Sedangkan setelah konsumen mendapatkan barang atau jasa maka akan muncul persepsi.

Menurut (Prawitasari & Tantrisna, 2006), kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat memungkinkan bahwa kinerja konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari harapannya karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat

diambil kesimpulan yaitu harapan muncul ketika konsumen menginginkan suatu barang atau jasa, sedangkan kinerja muncul untuk mengetahui seberapa puas klien terhadap barang atau jasa tersebut

B. Penyelenggaraan Makanan

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen dalam rangkaian pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat. Penyelenggaraan makanan meliputi beberapa kegiatan pokok didalamnya termasuk pencatatan, pelaporan dan evaluasi. Prinsip dari kegiatan tersebut yaitu menyediakan makanan yang berkualitas, memiliki cita rasa yang tinggi serta sesuai dengan selera konsumen. Selain itu, penyelenggaraan makanan juga dituntut untuk member ikan pelayanan yang wajar dengan tingkat sanitasi yang tinggi Adapun Jenis-jenis penyelenggaraan makanan antara lain (Aritonang, 2012):

- 1. Penyelenggaraan makanan industri
- 2. Penyelenggaraan makanan sosial
- 3. Penyelenggaraan makanan asrama
- 4. Penyelenggaraan makanan sekolah
- 5. Penyelenggaraan makanan rumah sakit
- 6. Penyelenggaraan makanan komersial
- 7. Penyelenggaraan makanan non komersial
- 8. Penyelenggaraan makanan darurat
- 9. Penyelenggaraan makanan khusus

Penyelenggaraan makanan khusus adalah bentuk penyelnggaraan makanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan pada waktu tertentu dan bersifat sementara. Jenis penyelenggaraan makanan ini biasa dilakukan di pusat pelatihan, penampungan transmigrasi dan asrama haji. Makanan yang disajikan pada penyelenggaraan makanan khusus jenis dan jumlahnya tidak terikat oleh suatu peraturan, konsumen bebas untuk memilih hidangan sesuai dengan harga dan selera masing-masing (Aritonang, 2012)

Pada penyelenggaraan makanan khusus, tingkat kepuasan konsumen diniali dari pelayanan saat menyajikan makanan baik dalam kegiatan penyajian maupun distribusi. Penyelenggaraan makanan khusus pada umumnya melayani lebih dari 50 orang dalam satu kegiatan sehingga diperlukan suatu tindakan yang efektif dan efisien dalam pelayanan. Hal ini menjadi salah satu indikator kepuasan dalam penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan khusus biasanya ditujukan kepada tenaga kerja atau karyawan dengan waktu istirahat yang relatif sedikit. Selain itu, dilihat dari karakteristik sasaran yang dilayani, perlu pengembangan cara-cara pendistribusian makanan yang efisien dalam menjamu klien pada waktu yang bersamaan sehingga tidak terjadi antrian yang bisa memboroskan waktu istirahat jam makan karyawan (Mukrie, 1990)

C. Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap dan layak di

santap. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada tahap penyajian makanan antara lain sebagai berikut:

1. Tempat penyajian makanan

a. Perhatikan tempat dan waktu tempuh dari tempat pengolahan makanan ke tempat penyajian serta hambatan yang mungkin terjadi selama pengangkutan karena akan mempengaruhi kondisi penyajian. Hambatan di luar dugaan sangat mempengaruhi keterlambatan penyajian.

b. Prinsip penyajian makanan

Adapun prisip penyajian makanan berdasarkan Kementrian Kesehatan (2013) adalah sebagai berikut:

- Prinsip pewadahan yaitu jenis makanan ditempatkan didalam wadah yang terpisah dan memiliki tutup untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang.
- Prinsip kadar air yaitu makanan yang mengandung kadar air tinggi baru dicampur menjelang penyajian untuk menghindari makanan cepat basi.
- 3) Prinsip *edible part* yaitu setiap bahan yang disajikan merupakan bahan yang dapat dimakan.
- 4) Prinsip pemisahan yaitu makanan yang disajikan dalam kardus harus dipisah satu sama lain.
- 5) Prinsip panas yaitu penyajian makanan yang harus disajikan dalam keadaan panas, hal ini bertujuan untuk mencegah pertumbuhan

bakteri dan meningkatkan selera makan. Makanan yang harus di sajikan dalam keadaan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas dengan memperhatikan suhu makanan. Sebelum di tempatkan dalam alat saji panas makanan harus berada pada suhu >60°C.

- 6) Prinsip bersih yaitu setiap peralatan/wadah yang digunakan harus higienis, utuh, tidak cacat atau rusak.
- 7) Prinsip *handling* yaitu setiap penanganan makanan tidak boleh kontak langsung dengan anggota tubuh.
- 8) Prinsip tepat penyajian diusahakan sesuai dengan kelas pelayanan dan kebutuhan. Tetapi penyajian yaitu tepat menu, trepat waktu, tepat tata hidang dan tepat volume (sesui jumlah)

D. Faktor yang Mempengaruhi Penampilan Makanan

Dalam penyajian makanan penampilan menu memegang peranan yang sangat penting. Rasa, variasi, aroma, tekstur dan suhu makanan akan menambah daya tarik sesorang untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan(B. A. Krisno, 2002)

a. Rasa

Rasa Makanan adalah faktor yang menentukan cita rasa makanan yang ditentukan oleh rangsangan terhadap indra penciuman dan indra pengecap. Rasa makanan ditimbulkan oleh larutnya senyawa pemberi rasa kedalam air liur yang kemudian merangsang saraf pengecap yang ditimbulkan setelah menelan makanan (Moehyi, 2010). Rasa makanan sangat bervariasi tergantung dan sesuai dengan jenis

masakan seperti rasa gurih, manis, asam, asin dan pedas. Apabila rasa makanan yang disajikan kepada pasien sudah sesuai dengan jenis makanan, maka kepuasan pasien akan terpenuhi, sehingga hidangan dapat dimakan dengan lahap (Pahwa, 1995).

b. Variasi

Variasi bahan merupakan keragaman jenis bahan makanan yang akan digunakan dalam menyusun menu makanan, agar dapat menghasilkan makanan yang memiliki daya tarik bagi pasien. Dalam masakan akan lebih menarik bila bahan yang digunakan tidak monoton atau hanya satu bahan saja. Bahan makanan yang memiliki warna agak pucat sebaiknya dikombinasikan dengan warna bahan yang lebih cerah, agar masakan yang dihasilkan lebih menarik (Moehyi, 2010)

c. Aroma

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang memiliki daya tarik yang sangat kuat yang mampu merangsang indera penciuman sehingga dapat membangkitkan selera makan pasien/ klien. Timbulnya aroma makanan disebabkan oleh terbentuknya senyawa yang mudah menguap. Aroma makanan yang baik adalah aroma yang sesuai dengan jenis masakan dan dapat membangkitkan selera makan. Makanan yang dimasakdengan cara di goreng dan ditumis biasanya memiliki aroma yang lebih kuat dibandingkan dengan masakan yang diolah dengan cara dikukus atau direbus (Moehyi, 2010).

d. Tekstur

Tekstur makanan merupakan salah satu komponen yang menentukan rasa makanan karena sensitivitas indra perasa yang dipengaruhi oleh tekstur makanan. Tekstur makanan juga mempengaruhi penampilan dari suatu makanan yang disajikan, misalnya tekstur telur yang dimasak setengah matang harus berbeda dengan tekstur telur yang direbus sampai matang, tekstur kue puding harus berbeda dengan tekstur telur yang direbus sampai matang. Tekstur makanan sangat ditentukan oleh cara masak dan lama waktu memasak (Moehyi, 2010).

e. Suhu

Suhu makanan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Makanan yang dikonsumsi dalam keadaan hangat harus tetap dalam keadaan hangat sampai makanan tersebut akan di konsumsi, makanan yang disajikan dalam keadaan panas biasanya memiliki aroma yang kuat seperti sup, soto, dan sate. Sedangkan makanan yang harus dihidangkan dalam keadaan dingin harus tetap dalam keadaan dingin sampai makanan tersebut dihidangkan atau siap dikonsumsi seperti *cocktail*, salad dan stup buah (B. S. Krisno, 2002)

E. Alat Penyajian Makanan

1. Kebersihan alat

Kebersihan alat penyaji adalah salah satu faktor penting dalam penyajian dan penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Kebersihan alat meliputi : permukaan rata utuh, tidak cacat, tidak rusak, tidak ada benda-benda asing yang menempel pada alat penyajian, serta tidak ada bau yang menyengat pada alat yang akan digunakan pada saat menyajikan makanan (Puja, 1995)

2. Kelengkapan alat penyajian makanan

Kelengkapan alat penyajian adalah adanya kesesuaian atau kecocokan antara alat-alat yang digunakan dengan menu yang akan disajikan seperti, sendok, gelas, mangkok, piring, serta alat-alat penyajian lainnya (Puja, 1995)

3. Kesesuaian alat dengan makanan

Kesesuaian alat dengan makanan yang akan disajikan kepada klien. Penggunaan alat penghidang harus disesuaikan dengan jumlah hidangan dan jenis hidangan yang akan disajikan, misalnya penghidangan minuman sebaiknya menggunakan gelas yang sesuai, sup dihidangkan dengan mangkuk sop, serta selalu ada tersedia sendok makan setiap kali penyajian makanan (Puja, 1995).

F. Pramusaji

a. Penampilan pramusaji

Penampilan penyaji merupakan salah satu faktor penunjang yang cukup penting terhadap penerimaan makanan oleh klien. Penampilan penyaji meliputi kebersihan diri, pakaian dan seluruh badan penyaji. Penampilan penyaji dikatakan baik apabila dalam berpakaian selalu rapi dan bersih, tidak berbau badan yang menyengat, tidak memakai makeup dan deodorant yang mencolok (Soekresno, 2008)

b. Keterampilan pramusaji

Keterampilan pramusaji adalah kemampuan penyaji dalam menghasilkan suatu makanan yang berkualitas, seperti cara penyajian atau penataan hidangan yang menarik sehingga dapat meningkatkan selera makan klien untuk mengkonsumsi makanan yang akan disajikan (Soekresno, 2008).

c. Keramahan pramusaji

Keramahan pramusaji merupakan kemampuan seorang pramusaji dalam menyajikan makanan pada klien dengan baik, seperti memberikan petunjuk maupun keterangan mengenai makanan yang disajikan (Puja, 1995).

d. Perhatian penyaji

Perhatian penyaji merupakan kemampuan penyaji dalam memberikan perhatian terhadap klien pada saat klien sedang mengkonsumsi makanannya. Perhatian penyaji juga dapat dilihat dari kemampuan penyaji dalam meyakinkan kliennya untuk mengkonsumsi makanannya (Moehyi, 2010).

e. Ketepatan waktu penyajian

Ketepatan waktu penyajian makanan merupakan kemampuan penyaji dalam menyajikan makanan kepada klien dengan tepat waktu, sesuai dengan jam makan yang sudah ditentukan. Komposisi makanan dan porsi makanan disesuaikan dengan jam makan (Soekresno, 2008).